



ESIC Business & Marketing School

INFORME ANUAL DE TITULACIÓN
Grado Oficial en Gestión Comercial y
Marketing (GRCM)
CURSO ACADÉMICO 2013/14
Comisión de Titulación
Campus Valencia

Fecha Aprobación del Informe
por parte de la Comisión de Titulación:
23/4/2015

Informe Anual de la Titulación
Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)
Curso Académico 2013/14
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..... | 8 |
| 2.8.1 | Plazas de nuevo ingreso ofertadas | 9 |
| 2.8.2 | Número de alumnos matriculados y bajas | 9 |
| 3 | PARA EL ESTUDIANTE..... | 10 |
| 3.1 | Guías docentes | 10 |
| 3.2 | Planificación temporal del despliegue del plan de estudios | 10 |
| 3.2.1 | Cambios introducidos en el Plan de Estudios (Mejoras implantadas)..... | 10 |
| 3.2.2 | Grado de cumplimiento | 10 |
| 3.3 | Información relativa a la extinción del plan antiguo..... | 11 |
| 3.4 | Programas de movilidad..... | 11 |
| 3.4.1 | Ratios de alumnos en movilidad por Convenios en la Titulación | 11 |
| 3.5 | Orientación Profesional de la Titulación | 13 |
| 3.6 | Prácticas Profesionales | 13 |
| 3.7 | Inserción laboral de los egresados..... | 13 |
| 3.8 | Otros | 14 |
| 3.8.1 | Premios a la Excelencia..... | 14 |
| 3.8.2 | Seguimiento muy cercano alumnos 1º y 2º Cursos | 14 |
| 3.8.3 | Seguimiento alumnos extranjeros..... | 15 |
| 4 | PROFESORADO | 16 |
| 4.1 | Categoría del Profesorado..... | 16 |
| 4.2 | Actividad investigadora | 16 |
| 4.3 | Calidad del Profesorado | 18 |

Informe Anual de la Titulación
Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)
Curso Académico 2013/14
ESIC Business & Marketing School

| | | |
|------------|--|--------------------------------------|
| 4.4 | Programas de Movilidad del Profesorado | 20 |
| 5 | OTROS RECURSOS | 21 |
| 5.1 | Recursos físicos | 21 |
| 5.2 | Recursos humanos (PAS)..... | 21 |
| 6 | MEMORIA DE ACTIVIDADES..... | 22 |
| 6.1 | Actividades desarrolladas | 22 |
| 7 | GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LA TITULACIÓN..... | 23 |
| 7.1 | Procedimientos (Mapa de Procesos)..... | 23 |
| 7.2 | Políticas/Procedimientos/Manuales..... | 23 |
| 7.3 | Comité Académico de Titulación | ¡Error! Marcador no definido. |
| 7.4 | Reuniones otros equipos..... | 30 |
| 7.5 | Evaluación del Aprendizaje | 32 |
| 7.5.1 | Distribución de calificaciones Tasas de Rendimiento | 32 |
| 7.5.2 | Tasas por Materia (Rendimiento, Superación y Presentación)..... | 33 |
| 7.5.3 | Análisis Evaluación del Aprendizaje..... | 34 |
| 7.5.4 | Alumnos Egresados..... | 35 |
| 7.6 | Gestión de sugerencias y reclamaciones | 35 |
| 7.6.1 | Reconocimientos por Área/Titulación (Quejas, Felicitaciones o Sugerencias)..... | 35 |
| 7.6.2 | Seguimiento de las acciones derivadas de las sugerencias y reclamaciones | 36 |
| 7.7 | Gestión de Satisfacción de Grupos de Interés | 36 |
| 7.7.1 | Satisfacción de los Alumnos | 36 |
| 7.7.2 | Satisfacción de Egresados | 37 |
| 7.7.3 | Satisfacción de Personal Docente..... | 37 |
| 7.7.4 | Satisfacción de Personal No Docente..... | 38 |
| 7.7.5 | Satisfacción Agentes Externos | 38 |
| 7.7.6 | Satisfacción Prácticas Profesionales..... | 39 |
| 7.7.7 | Satisfacción Programas de Movilidad:..... | 39 |
| 8 | RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (PRIVADAS Y OFICIALES). GRADO DE IMPLANTACIÓN. | 40 |
| 9 | PROPUESTAS DE MEJORA | 42 |
| 9.1.1 | Mejoras implantadas durante el Curso Académico 2013/14 | 42 |
| 9.1.2 | Propuestas de Mejora para el Curso Académico 2014/15 | 43 |
| 10 | CUADRO DE INDICADORES..... | 44 |

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2013/14 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 Decanato en el mes de Octubre.

En base a este Informe, el Vicedecano propondrá los Objetivos Académicos para la Titulación para el siguiente curso académico, y revisado y autorizados por el Decano, y sobre los cuáles 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 Vicedecano 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/var/media/168582/pa_modelo_061213.pdf

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/>

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2013/14 ESIC Business & Marketing School

2 PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE

2.1 Información previa a la matrícula

El plan de estudios de la presente titulación puede consultarse en: <http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=sec14>

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=sec31>

Vía de acceso al Primer Curso

| | 2012/13 | 2013/14 | Variación |
|--|---------|---------|-----------|
| Bachillerato/Selectividad | 87,5% | 96,4% | 10,2% |
| Poseer alguno de los Títulos que habilitan para el acceso a la Universidad | 12,5% | 3,6% | -71,2% |
| TOTAL | 100% | 100% | - |

Fuente Secretaría Valencia ESIC

Nota media de acceso (PAU)

| | 2012/13 | 2013/14 | Variación |
|-------------------|---------|---------|-----------|
| Nota de corte PAU | 6,03 | 6,23 | 3,4% |

Fuente Secretaría Valencia ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

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. De hecho en el curso 2013/14 el número de alumnos que acceden a través de esta opción se sitúa en el 96,4%. La nota de corte presenta una tasa de variación del 3,4% respecto al curso 2012/13.

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=sec14>

A continuación se desglosa el número de matriculados desde el curso 2012/13, periodo en el que se inicia la implantación del título.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

Número de matriculados según Plan de Estudios por curso

| | Curso | 2012/13 | 2013/14 | Variación |
|---|-------|---------|---------|-----------|
| Grado Oficial en Gestión Comercial | 1º | 23 | 28 | 21,7 |
| | 2º | - | 20 | - |
| | 3º | | | |
| | 4º | | | |
| TOTAL | | 23 | 48 | 108,7 |

Fuente Secretaria Valencia ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

En el curso 2013/14 el número de alumnos de nuevo ingreso que cursan el Grado Oficial + Título Superior en Gestión Comercial disminuye en comparación con el año anterior.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

2.3 Justificación del título

La justificación del título responde a las 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.

Relación Oferta-Demanda de la Titulación

| | 2012/13 | 2013/14 | Variación |
|------------------------------|---------|---------|-----------|
| Plazas Ofertadas (A) | 50 | 50 | 0% |
| Plazas Demandadas (B) | 39 | 33 | -15,4% |
| Ratio: Relación B/A | 78% | 66% | - |

Fuente Secretaria Valencia ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

En el segundo año del Título han sido ofertadas 50 plazas, demandándose un 66%. De hecho las plazas demandadas presentan una tasa de variación del -15,4%

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: atraer un mayor número de alumnos para cursar estos estudios.

Causa: la situación de crisis ha provocado que haya más estudiantes que se hayan decantado por buscar otras opciones más económicas.

Acciones a Desarrollar: Hacer un mayor hincapié en la labor comercial en el título oficial de Marketing impartido de manera simultánea al Título Superior en Gestión Comercial y Marketing, que es el que parece tener mejor acogida.

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

Tiempo Realización: 2013/14

Código: 2014.MEMORIA.GRCM.001

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2013/14 ESIC Business & Marketing School

2.4 Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos

Los alumnos del Título 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=sec15>

| | 2012/13 | 2013/14 | Variación |
|---|---------|---------|-----------|
| Nº Alumnos que solicitan Transferencia de Créditos | 7 | 7 | 0 |
| Nº Créditos que solicitan para Transferencia de Créditos (total) | 240 | 180 | -25% |
| Nº Reconocimientos de créditos (unidades totales de créditos reconocidos) | 240 | 180 | -25% |
| Nº Reclamaciones a Solicitudes de Convalidación no reconocidas | 0 | 0 | 0 |
| Nº Reclamaciones aceptadas a Solicitudes de Convalidación no reconocidas | 0 | 0 | 0 |

Fuente Secretaría Valencia ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Un total de 7 alumnos solicitan para el curso 2013/14 transferencia de créditos. Concretamente se solicitan y se reconoce 180 créditos.

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=sec12>

Análisis de Datos y Conclusiones:

Desde ESIC se cumplen las condiciones referentes a la visualización de las competencias en la página web de la titulación y es entregada a cada uno de los alumnos cada año a través de las guías docentes de las materias. Con el cambio de Memoria previsto para 2014, se trata de incluir los resultados de aprendizaje como herramienta para la adquisición de las competencias según materias.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2013/14 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://www.umh.es/contenido/AdmisionAyudas/:admision_ayudas/datos_es.html#

Los alumnos que deseen cursar el Grado en Comunicación y Relaciones Públicas tienen la información sobre los requisitos de acceso en el siguiente enlace: <http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=sec21>

Para formalizar la preinscripción y admisión, puede visitarse el enlace <http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=sec22>

Para conocer los perfiles de ingreso recomendados para el Grado Oficial en Dirección y Administración de Empresas, puede consultarse el enlace: <http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=sec31>

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

Perfil de ingreso *

| | 2012/13 | 2013/14 | Variación |
|--|---------|---------|-----------|
| Alumnos de nuevo ingreso: Mujeres | 41,7% | 28,6% | -31,4% |
| Alumnos de nuevo ingreso: Hombres | 58,3% | 71,4% | 22,5% |
| Alumnos de nuevo ingreso de fuera de la Comunidad Valenciana | 12,5% | 14,3% | 14,4% |
| Alumnos de nuevo ingreso: Extranjeros | 4,2% | 7,1% | 69,0% |
| Alumnos de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo | 100% | 100% | - |

Fuente Secretaría Valencia ESIC

Perfil de salida *

El perfil del alumno egresado (aprobado todos los créditos del Título) lo tendremos para el cuarto año de implantación del título.

Para más información sobre las áreas donde terminan trabajando nuestros alumnos: <http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=sec32>

Análisis de Datos y Conclusiones:

Cuando comparamos los datos de los dos cursos analizados se observa que la distribución de los datos varía respecto a 2012/13. Concretamente existe un menor porcentaje de mujeres respecto al curso anterior. No hubo alumnos extranjeros y todos ellos pertenecían a 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->

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

[valencia/?s=sec23](#)

2.8.1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas

Desde ESIC Valencia se ha mantenido el número de plazas ofertadas en el año 2013/14 respecto al anterior, como marca la memoria verificada. En el año 2012/13 las matriculaciones alcanzaron el 48% de la oferta. Se observa que en el curso 2013/14 esta tasa aumenta en un 16,7% respecto al año anterior.

Plazas de nuevo ingreso ofertadas

| | 2012/13 | 2013/14 | Variación |
|--|---------|---------|-----------|
| Número de plazas de Nuevo Ingreso ofertadas | 50 | 50 | 0% |
| Número de matriculaciones de Nuevo Ingreso | 24 | 28 | 16,7% |
| Tasa de Cobertura: %Matriculados/plazas ofertadas | 48% | 56% | - |

Fuente Secretaria Valencia ESIC

2.8.2 Número de alumnos matriculados y bajas

Número de alumnos matriculados

| | 2012/13 | 2013/14 | Variación |
|--|---------|---------|-----------|
| Alumnos de Nuevo Ingreso en Primer Curso | 24 | 28 | 16,7% |
| Alumnos de Nuevo Ingreso en Otros Cursos | 0 | 0 | - |
| Total Nuevos Matriculados | 24 | 28 | 16,7% |
| Bajas (Total de todos los cursos) | 4 | 3 | -25% |

Fuente Secretaria Valencia ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

En el curso 2013/14 se produce una variación del 16,7% en el indicador de alumnos de nuevo ingreso en el primer curso de la titulación. Se produjeron tres bajas en el curso 2013/14.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

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.

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

<http://www.esic.edu/es/grado-oficial-ade-valencia/?s=sec14>

Las guías docentes se han actualizado a la finalización del curso 2013/14 con el nuevo formato de guía docente Ed.3 que incorpora los resultados de aprendizaje por materia, el horario de tutorías de los profesores así como si éstos están en posesión del título de Doctor.

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.4)

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.

Tiempo Realización: 2013/14

Código: 2014.MEMORIA.GRCM.002

3.2 Planificación temporal del despliegue del plan de estudios

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

No se han introducido cambios en este Plan de Estudios.

Mejoras implantadas en el curso académico

A continuación se relacionan las mejoras identificadas EN este título a partir de la información aportada por los distintos grupos de interés a lo largo del curso académico.

| | 2013/14 |
|--|----------|
| Mejoras Procesos de Atención a Estudiantes y Profesorado | 1 |
| Mejoras Procesos de Prestación del Servicio Formativo y Complementario | 1 |
| Mejoras Procesos de Apoyo-Prestación del servicio | 1 |
| Total Mejoras Curso Académico | 3 |

Fuente Unidad de Calidad ESIC

3.2.2 Grado de cumplimiento

Procedimientos que se han mejorado durante el curso:

En el contexto del programa de acción tutorial (PAT), se ha incrementado el grado de implicación de la

dirección académica a la hora de realizar seguimiento y orientación al alumnado con bajo rendimiento. Se ha mejorado el sistema de participación en los seminarios complementarios, permitiendo así una mayor adaptación a las necesidades de los alumnos.

Se ha realizado una formación individualizada con cada miembro del claustro al objeto de incrementar su participación en el proceso de publicación de calificaciones en el nuevo campus virtual.

Análisis de Datos y Conclusiones:

El indicador del programa de acción tutorial referidos al seguimiento del alumnado con bajo rendimiento académico ha mejorado desde el 71,2% de cumplimiento en el curso anterior hasta el 91,9%.

Desde un punto de vista cualitativo, se ha constatado un menor número que incidencias en todo lo relacionados con la organización e impartición de seminarios de formación complementaria. También es necesario señalar que en lo referente al cambio del sistema de publicación de calificaciones los problemas han sido prácticamente inexistentes.

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 Marketing.

Análisis de Datos y Conclusiones:

No hay plan antiguo del Título.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

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=sec41>

3.4.1 Ratios de alumnos en movilidad por Convenios en la Titulación

| | 2013/14 |
|---|----------------|
| Alumnos en movilidad por Convenio ERASMUS | |
| Alumnos ESIC de ERASMUS | 0 |
| Alumnos ERASMUS en ESIC | 7 |
| Alumnos en movilidad por Convenio MUNDE | |
| Alumnos ESIC en MUNDE | 0 |
| Alumnos MUNDE en ESIC | 0 |
| Alumnos en movilidad por Otros Convenios ESIC | |
| Alumnos ESIC en Otros Convenios | 0 |

Informe Anual de la Titulación
Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)
Curso Académico 2013/14
ESIC Business & Marketing School

| | |
|---|---|
| Alumnos Otros Convenios en ESIC | 0 |
| Total Alumnos ESIC en movilidad | 0 |
| Total Alumnos de Movilidad en ESIC | 7 |
| Total de Convenios Internacionales de ESIC con otras Universidades | 7 |

Fuente Oficina Internacional ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Se observa cómo en este segundo curso del grado se reciben 7 alumnos provenientes del programa ERASMUS. Los convenios firmados están vigentes para títulos de grado. Se trabaja para mejorar los convenios con las universidades que ya se tienen, e igualmente en buscar nuevos acuerdos que mejorasen las capacidades de los alumnos.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

3.5 Orientación Profesional de la Titulación

Las valoraciones que se recogen sobre la **satisfacción de alumnos respecto a cuestiones de orientación profesional**, son las que se muestran a continuación. Debido a que la encuesta se pasa en 2º curso y 4º curso, no se tienen actualmente datos.

| TITULACIÓN Campus: Valencia | Despertar inquietudes emprendedoras | Oferta de prácticas de empresa | Formación en habilidades de desarrollo humano | Formación en habilidades de gestión directiva |
|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|---|---|
| 2º CURSO | 8,00 | NA | 6,90 | 7,60 |
| 4º CURSO | NA | NA | NA | NA |

Fuente Unidad de Calidad ESIC

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 531 empresas que se pueden consultar en el siguiente enlace: <http://www.esic.edu/grado/practicas-empresas/>

Análisis de Datos y Conclusiones:

No existen alumnos que realicen prácticas en esta titulación D.

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/>

Análisis de Datos y Conclusiones:

Para esta Titulación se empezará analizar la inserción laboral a partir de la graduación de la primera promoción en el curso 2016/17.

3.8 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=sec24>

3.8.1 Premios a la Excelencia

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

Desde el curso 2012/13, existen los Premios Excelencia que incluyen tres modalidades distintas.

En el curso 2013/14 el premio recayó en sus tres versiones en:

PREMIO A LA EXCELENCIA ACADÉMICA: D. David Vidal Alonso (de 2º curso)

PREMIO EXTRAORDINARIO FIN DE CARRERA AL MEJOR EXPEDIENTE ACADÉMICO: N.A.

MIEMBROS DEL CUADRO DE HONOR ACADÉMICO:

Primer Curso: Desierto

Segundo Curso: D. David Vidal Alonso (de 2º curso)

Tercer Curso: N.A.

Cuarto Curso: N.A.

Propuestas de Mejora al Indicador

Mejora: Nueva web con diseño responsive y digitalización de la documentación para Premios Excelencia

Causa: Mejorar la navegación web y facilitar la recogida de documentación.

Acciones a Desarrollar: Reuniones con el equipo de Marketing para proponer nueva web.

Responsables: Miembros del equipo de trabajo, Departamento de Marketing

Tiempo Realización: 2014/2015

Código: 2014.MEMORIA.GRCM.003

3.8.2 Seguimiento muy cercano alumnos 1º y 2º Cursos

Durante el curso 2013/14 se implementó el "Plan de Acción Tutorial" realizando las siguientes acciones: para los alumnos de nuevo ingreso se lleva a cabo una tutoría de acogida al objeto de que la integración en la escuela sea más rápida; tanto para los alumnos de 1º como de 2º curso, se realizan tutorías de seguimiento de faltas de asistencia y rendimiento (resultados académicos) para identificar problemas y facilitar, en la medida de los posible, la mejora de los resultados; específicamente se programan tutorías sobre el colectivo de estudiantes del programa Erasmus; y por último tutorías voluntarias realizadas a petición del alumnado. <http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=sec73>

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

- Se programaron y se desarrollaron, antes del inicio del curso académico, los “Cursos de Prerrequisitos” de Matemáticas y Contabilidad. <http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=sec72>
- Se inicia la experiencia del “Alumno-Mentor” con la finalidad de mejorar la integración de los alumnos de nuevo ingreso.
- Se elaboró y distribuyó el “Manual de Acogida del Alumnado” para el curso 2013/14.

3.8.3 Seguimiento alumnos extranjeros

En el caso particular de los alumnos extranjeros que durante el curso 2013/14 cursaron estudios en el centro, se aplicó un programa de acogida y seguimiento específico. Acciones realizadas:

Entrevistas individuales para confección de horarios y orientaciones sobre el funcionamiento del centro (entrega del manual de acogida).

Reuniones con el alumno-mentor asignado para facilitar una rápida integración.

Comida de bienvenida con la dirección del centro.

Entrevistas individuales, en el segundo mes, con la dirección académica al objeto de identificar y solucionar posibles problemas.

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2013/14 ESIC Business & Marketing School

4 PROFESORADO

Puede visualizarse el claustro de profesores en el siguiente enlace: <http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=sec16>

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:

Perfil Profesorado

| | 2013/14 |
|-----------------------------------|---------|
| Total Profesores de la Titulación | 17 |
| Licenciados/Ingenieros | 17 |
| Doctores | 10 |
| Doctores Acreditados | 2 |

Fuente Dirección Académica Grado de ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

En el último año se ha contado con 17 profesores para esta titulación. Todos ellos son licenciados o ingenieros, de los cuales el 58,8% son doctores.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: Aumentar el PDI Acreditados en los próximos cursos.

Causa: Ha existido dificultades en la contratación el Personal PDI Acreditados.

Acciones a Desarrollar: Contratación de Personal PDI

Responsables: Vicedecano de Grado y Director Académico de Grado Valencia.

Tiempo Realización: 2014/15 y 2015/16

Código: 2014.MEMORIA.GRCM.004

4.2 Actividad investigadora

La labor del departamento de Investigación en ESIC es facilitar y apoyar a los profesores en su actividad investigadora. El objetivo de mejorar individual e institucionalmente, tanto en los resultados propios de la investigación como en los procesos docentes está dando buenos resultados.

Entre las acciones para el fomento de la investigación se encuentran: la realización de tesis doctorales tanto por parte de profesores como de alumnos y la posterior presentación de ponencias en congresos y publicación de artículos extraídas de las mismas y la dirección de tesis por parte de profesores doctores de ESIC.

Además se incentiva la creación de equipos de investigación con publicaciones periódicas en revistas de impacto nacional e internacional y la publicación de libros de investigación aplicada.

Por otro lado, también se motiva al claustro docente-investigador a formar parte de equipos revisores de revistas posicionadas, así como de comités científicos y organizadores de congresos.

Se puede ver mayor detalle de la investigación del año 2013/14 en la Memoria de Investigación en:

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2013/14 ESIC Business & Marketing School

http://www.esic.edu/pdf/memoria_de_investigacion_esic_2013_2014.pdf

Durante el año académico 2013/14 el claustro de profesores de ESIC participó en:

I Simposio Internacional de Innovación y Marketing IMAT 2014, organizado por el Centro de Innovación Inmetur (Innovación en Marketing de Empresas Turísticas) y en el que participaron en la organización: 17 profesores de los que un 33% eran doctores y el resto doctorandos y ocho alumnos de los que el 50% eran beca Erasmus de universidades extranjeras (Italia, Alemania y Francia)

El simposio reunió a 4 Catedráticos de Universidades Nacionales, más de 24 ponencias investigadores y casos de empresa posteriores a las mesas de Debate y más de 24 profesionales, empresarios e instituciones del Sector Turístico. El fin del mismo era y es crear conocimiento y tendencias en marketing turístico.

Libro de actas del I Simposio Internacional de Marketing. IMAT 2014.

Se firmó, en enero de 2014, un convenio de Colaboración con el Centro de Desarrollo de Lenguas (CDL) de la UPV y el Centro de Innovación INMETUR-ESIC para la cooperación en el desarrollo de la startup "AABLOO: Marketplace de Idiomas"

Un 10% del claustro de profesores de ESIC Valencia han sido revisores en Revistas científicas de Impacto (JCR; SCOPUS, LATINDEX...) durante este periodo académico.

Equipo de Investigación de 7 profesores de ESIC y UPV, estudio del impacto de las redes sociales en el desempeño organizativo y la capacidad de aprendizaje de la organización.

Equipo de Investigación de 5 profesores de ESIC y UPV, sobre gestión del conocimiento y social media.

Workshops realizados en Dortmund (Alemania), Lisboa (Portugal) y Valencia (España) para hacer un comparativo sobre cómo afectan las redes sociales a la contratación de viajes por internet. Los Workshops fueron elaborados por un equipo de cuatro profesores del claustro.

Codirección de 7 Tesis Doctorales por profesores Doctores de ESIC con la UPV y la UV

8 Profesores en fase de elaboración de Tesis Doctoral.

15 Profesores Doctores en el claustro y 5 Profesores acreditados por la ANECA y AVAP

Más de 10 ponencias en Congresos Internacionales y más de 9 artículos publicados en revistas científicas internacionales de impacto.

Profesores en el Comité Organizador de Congreso Internacional GIKA 2014 y 2015

Proyecto de innovación en las aulas de Comunicación Dinámica en los grupos de Grado en Gestión Comercial y Marketing y el Grado en Comunicación.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Esic ha sido y es una Escuela de Negocios cercana a la empresa. Éste es un elemento diferenciador frente a muchas Universidades. Además, como centro de investigación académica es el lugar idóneo para que funcione el feedback entre conocimiento generado y aplicado. Desde el departamento de investigación se propone la integración del trinomio (sociedad_universidad_empresa) por varios motivos, entre otros, porque la universidad debe priorizar la generación de conocimiento; porque este conocimiento es un resultado elaborado de experiencias anteriores, teorías de expertos, conclusiones y

sinergias de trabajos interuniversitarios nacionales e internacionales que pueden contribuir al avance, etc. Pero para poder conseguir esta integración es necesario que como centro adscrito a la Universidad (como investigadores) estemos cerca de la empresa y de la sociedad, trabajando con ella, formando a sus futuros capitales humanos.

El claustro docente de ESIC está formado por docentes-investigadores, concededores de proyectos europeos, profesionales y empresarios con perfiles interdisciplinares que se complementan.

4.3 Calidad del Profesorado

ESIC busca mejorar la Percepción de la Calidad del Profesorado.

La evaluación de la docencia diseñada bajo el Marco de Referencia del Modelo Docencia, cuya fase de diseño ya está certificada por ANECA (<http://www.esic.edu/pdf/certificado-docentia-esic-octubre-2013.pdf>), aporta un modelo aún más detallado y reglado que dará mayor solidez en el tiempo, tanto a la hora de mantener los niveles deseados de calidad en la actividad docente de las titulaciones, como en el propio desarrollo profesional de los docentes dentro su actividad en la Institución.

Durante el curso 2013/14 8 profesores del claustro de ESIC Valencia (7 de los cuales imparten docencia en el Grado en Gestión Comercial y Marketing) pasaron la evaluación de Docencia con el siguiente resultado:

Informe Anual de la Titulación
Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)
Curso Académico 2013/14
ESIC Business & Marketing School

| | | | |
|------------------|-------|----------|--------------|
| MEJORABLE | Total | 0 | 0% |
| | FT | 0 | |
| | PT | 0 | |
| FAVORABLE | Total | 0 | 0% |
| | FT | 0 | |
| | PT | 0 | |
| NOTABLE | Total | 7 | 87,5% |
| | FT | 3 | |
| | PT | 4 | |
| EXCELENTE | Total | 1 | 12,5% |
| | FT | 0 | |
| | PT | 1 | |

En lo referente al conjunto de profesores, se evalúa por parte de los alumnos la labor docente del profesorado. Uno de los objetivos marcados es el de que los docentes obtengan una calificación superior a 6,5 puntos sobre 10 en el ítem “en general, estoy satisfecho con la labor docente del profesor”.

El resultado por cursos es el siguiente:

| Curso | 2013/14 |
|-------|---|
| | Porcentaje de profesores con valor superior al criterio |
| 1º | 54,6% |
| 2º | 83,3% |
| TOTAL | 73,91% |

Análisis de Datos y Conclusiones:

Los datos de Docencia son muy positivos y el porcentaje de profesores con calificaciones por encima del umbral del 6,5 es aceptable pero mejorable.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: Replantear la adecuación del profesorado especialmente en 1º

Causa: Los resultados por debajo de la recomendación de los indicadores.

Acciones a Desarrollar: La Dirección académica se sentará con los profesores “fuera de indicadores” para reconducir la satisfacción de los alumnos sin menoscabo de la profundidad en los contenidos.

Responsables: Director Académico de Grado Valencia.

Tiempo Realización: 2014/15 y 2015/16

Código: 2014.MEMORIA.GRCM.005

4.4 Programas de Movilidad del Profesorado

En el curso 13/14 hubo 2 profesores de ESIC Valencia que participaron en programas de movilidad para docentes.

Guijarro, M.; y Martí, M. Workshop DORTMUND'13. *Presentation of a Social Marketing Plan of Travel Agencies: Becoming a threat into an opportunity.* (Octubre 2013).

Guijarro, M. y Martí, M.; Workshop LISBON'13. *Presentation of a hybrid model of Portuguese travel agencies and managing databases on the use of internet and tourism products.* (Marzo 2013).

Más información sobre las opciones de Movilidad para el profesorado 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=sec60>, 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, hemerotecas, aulas de informática, salas de trabajo, conexión wifi, servicio de cafetería y restauración, salones de grados, conferencias, etc.

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 recibía una encuesta a través del Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCOS) recogiendo la opinión de los Trabajadores de ESIC. Este año se diseñó e implementó una encuesta dirigida a los Profesores que imparten clases en este título y al Personal no Docente.

Los cambios relacionados con el Personal Directivo decididos en la finalización del curso 2013/2014 fueron:

- Departamento de Humanidades. Se cambió el nombre del anterior departamento de Formación Humana por Humanidades, incorporando a sus materias tradicionales las relacionadas con la Sociología, la Psicología y la Historia.
- Eduardo Gómez ha asumido las funciones de Director del Departamento Académico de Humanidades, hasta la fecha dirigido por Simón Reyes Martínez-Córdova.
- Julio Alard, al inicio del nuevo curso 2013/14, se hace cargo como Director del Departamento Académico de Comunicación, pues la actual Directora, Belén López, redefine sus responsabilidades académicas, priorizando la investigación y la docencia internacional.
- José Manuel Más ha asumido la Dirección del Departamento Académico de Dirección de Empresas, responsabilidad que tenía hasta su fallecimiento Enrique Roldán.
- Daniel del Castillo sustituye, como Coordinador Nacional de Grado, a Alicia Coronil, que ha pasado a desempeñar nuevas responsabilidades profesionales en el "Círculo de Empresarios", manteniendo su vinculación docente con ESIC.
- Al finalizar el curso 2013/14, el departamento de Matemáticas se integra en el departamento de Investigación de Mercados, que cambia su denominación a "Investigación de Mercados y Métodos Cuantitativos".

6 MEMORIA DE ACTIVIDADES

6.1 Actividades desarrolladas

Para alumnos y profesores de todas las titulaciones, se ofertan actividades complementarias a su formación.

Actividades Internas

- 2º Encuentro Anual de profesores del Departamento de Dirección de Empresas (Valencia, julio 2013).
- Creación de un Foro de Debate sobre temas Sociales y Ética.
- Cursos de contabilidad informatizada (Contaplus y Facturaplus).
- Operación Kilo: propuestas creativas para la campaña interna de ESIC.
- The Garden: aula creativa con propuestas por parte de los alumnos de Grado.
- Conferencias: La criatura creativa. Blog sobre publicidad, diseño y creatividad.
- 'Market You': sesiones preparatorias de diagnóstico y optimización de la marca personal.

Actividades Externas.

- Iniciativa Emprendedora en Grado. En el contexto del lanzamiento de la Unidad "ESIC Emprendedores" se contemplaron unas inversiones, ya aprobadas, para potenciar los Premios a la Iniciativa Emprendedora y los Premios a los mejores TFG con temática emprendedora, así como para mejorar la cualificación de los profesores relacionados.
- 10ª edición Premios ESIC-CREA (Fundación CEA). Seguridad vial carnet por puntos.
- 10ª edición Premios Plan de Marketing en el Sector Hotelero (CAREM)
- Participación en 'Hoy es Marketing'.
- Participación en 'La Lluna', Festival de Publicidad y Comunicación creativa de la Comunidad Valenciana.
- Dirección y Organización actividades de Voluntariado ESIC.
- Socialmads: taller de estrategias de redes sociales con concurso y posibilidades de prácticas en agencias.
- Inmetur: Centro de Innovación en Marketing de Empresas Turísticas.
- Revistas Científicas de ESIC.
- Participación en revistas científicas: ESIC Market, aDResearch ESIC.
- Elaboración de artículos periódicos para diferentes medios de comunicación.
- Organización de IMAT: I Simposio Internacional de Innovación en Marketing Turístico.

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.

<http://www.esic.edu/calidad/resultados-titulaciones.php>

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>

Análisis de Datos y Conclusiones:

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 y ya eso marcó un camino a seguir.

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.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

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 para todo lo relacionado con esta misma.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

| Documentación Unidad Calidad 2013/14 | | |
|---|---------------|-----------------|
| | Nueva Edición | Nuevo Documento |
| Nuevos Procedimientos | 11 | 0 |
| Nuevas Políticas | 0 | 4 |
| Nuevos Manuales | 1 | 0 |

Nuevas Ediciones:

Manual de Calidad Ed.6
 3.50 Procedimiento de Prestación de Servicios Complementarios Ed.8
 3.50.10 Procedimiento de Prácticas Ed.4
 3.50.20 Procedimiento de Carreras Profesionales Ed.2
 GR.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Planes de Estudios Ed.5
 POST.3.10 Diseño/Rediseño y Suspensión de Programas Ed.6
 5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés) Ed.6
 GR.2.30 Matriculación ed.3
 GR.2.40 Bienvenida ed.3
 GR.2.50 Becas ed.5
 GR.3.50 Programación clases, horarios, grupos y exámenes Grado ed.5
 GR.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación ed.3"

Nuevos Documentos:

Política de Perfil de Ingreso y Egresado de Grado y Postgrado Ed.0
 Política de Orientación al Estudiante de Grado y Postgrado Ed.0
 Política de Comisión Académica de Titulación de Grado y Postgrado Ed. 0
 Política de Inserción Laboral Ed.0

Análisis de Datos y Conclusiones:

Las Políticas se siguen adecuando a las necesidades o especificaciones concretas que surgen, en el desarrollo de las actividades afectadas por dichas políticas.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

7.3 Comisiones de Titulación

Las Comisiones de Titulación de Grado o Posgrado son el órgano responsable de la Garantía de Calidad de la Titulación.

Podrá verse más información en la web:

<http://www.esic.edu/pdf/comisiones-de-titulacion-esic-grado-13-14.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: 10/12/13. 13.30 – 14:30

Miembros de Comité

Asistentes:

- D. Ismael Olea Cárdenas. Director del Campus Valencia
- D. José Luis Munilla Martínez. Secretario General del Campus Valencia
- D. Vicente Fuerte Bermejo (que actúa como Secretario) Director Ac. de Grado del Campus Valencia
- D. Marcos Pascual Soler. Coordinador Grado del Campus Valencia
- D^a Myriam Martí Sánchez. Responsable de Calidad del Campus Valencia
- D^a María Guijarro García Profesora
- D. Emilio Llopis Sancho. Profesor
- D. Rafael Pinazo Monterde. Profesor
- D. Ignacio Bellón González. Profesor
- D. Enrique Planells Artigot. Director de Esic Idiomas Campus Valencia (Personal Pas)
- D^a Mabel Pisá Bó. Profesora.
- D^a Josefina Novejarque Civera. Profesora.

Representantes de Estudiantes: los delegados y subdelegados de los siguientes cursos:

- 1º GRCM: Pablo Faus y Alba Botella.
- 2º GRCM: Celia Sánchez y Santiago Criado.

Desarrollo de la Reunión

1.- Explicación de los Objetivos de la Reunión.

De cara a la adaptación a las mejoras propuestas por la Comisión de evaluación de AUDIT, y por recomendación de la unidad de calidad de ESIC, desde el 1 de diciembre de 2013 se establece que se ha de proceder a reemplazar las Comisiones existentes (en nuestro caso, la Comisión Académica) por las Comisiones Académicas por Titulación.

Se establece que dichas Comisiones Académicas de Titulación estarán integradas por el Director de la Comisión Académica de la Titulación, que presidirá sus reuniones; un Coordinador/Tutor del área de grado o postgrado, que corresponde con la Titulación; Dos profesores que imparten docencia en la titulación; el Delegado y Subdelegado de alumnos de la titulación; un representante del personal de Gestión Académica (PAS) y por último, un experto externo, de conformidad con la Política de la Comisión Académica de Titulación en ESIC para las áreas de Grado y Postgrado.

En consecuencia se establece que a partir de esta fecha queda disuelta la Comisión Académica del Área de Grado.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

Asimismo se acuerda la constitución de las siguientes Comisiones:

- Comisión de Titulación del Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial.
- Comisión de Titulación del Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Comisión de Titulación del Grado en Comunicación y Relaciones Públicas.
- Comisión de Titulación del Grado en Gestión Comercial y Marketing.

Estas Comisiones asumirán, además de todo lo dispuesto en la normativa de ESIC, todas las funciones en su respectiva titulación que, hasta la fecha, desempeñaba la Comisión Académica. Entre estas funciones se encuentra el desempeño de la responsabilidad del SGIC en cada uno de los grados.

2.- Miembros de las Comisiones:

Se establece, en función de lo dispuesto en la Política de Comisiones de Titulación, que los miembros que conforman las diferentes Comisiones de Titulación serán:

Comisión de Titulación del Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial.

Director Comisión D. Vicente Fuerte
Coordinador: D^a María Guijarro
Profesor 1 D. Emilio Llopis
Profesor 2 D^a. Myriam Martí
Delegado a elegir por los alumnos
Subdelegado a elegir por los alumnos
Personal de Gestión D^a M. Carmen López
Experto externo D. Rafael Pinazo

Comisión de Titulación del Grado en Administración y Dirección de Empresas.

Director Comisión D. Vicente Fuerte
Coordinador: D. Marcos Pascual
Profesor 1 D^a. Mabel Pisá
Profesor 2 D^a. Myriam Martí
Delegado a elegir por los alumnos
Subdelegado a elegir por los alumnos
Personal de Gestión D^a M. Carmen López
Experto externo D^a. Josefina Novejarque

Comisión de Titulación del Grado en Comunicación y Relaciones Públicas.

Director Comisión D^a. Myriam Martí
Coordinador: D. Marcos Pascual
Profesor 1 D. Vicente Fuerte
Profesor 2 D^a María Guijarro
Delegado a elegir por los alumnos
Subdelegado a elegir por los alumnos
Personal de Gestión D^a M. Carmen López
Experto externo D. Benjamín Marín

Comisión de Titulación del Grado en Gestión Comercial y Marketing.

Director Comisión D. Marcos Pascual
Coordinador: D. Vicente Fuerte
Profesor 1 D^a. Mabel Pisá
Profesor 2 D^a María Guijarro
Delegado a elegir por los alumnos
Subdelegado a elegir por los alumnos
Personal de Gestión D^a M. Carmen López
Experto externo D. Rafael Pinazo

3.- Nuevos Grados

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

Se establece que de cara a futuros títulos del Área, el responsable del SGIC deberá ser la Comisión de Titulación correspondiente.

En este sentido para el Grado en Negocios Internacionales/International Business, cuya Memoria está en proceso de verificación por parte de ANECA, se establece que deberá constituirse una Comisión de Titulación de acuerdo con lo establecido en la Política de Comisiones de Titulación

4.- Próximas Reuniones.

Se establece que todos los asuntos pendientes de la Comisión Académica los asuman las comisiones de Titulación correspondiente.

Se acuerda que la primera reunión de cada una de las comisiones sea antes de finalizar el mes de febrero de 2014 con fecha aún por concretar

5.- Agradecimientos y despedida.

Se agradece públicamente el trabajo y dedicación de todos aquellos que han formado parte de la Comisión Académica, ya disuelta.

Sin más concluye la sesión a las 14:30 horas del martes 10 de diciembre de 2013.

Acta 2

Fecha: 27/02/14

Miembros del comité:

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

Coordinador: D. Vicente Fuerte (Director Académico del Área de Grado Campus Valencia y profesor de la Titulación).

Profesora 1: D^a. Mabel Pisá (Profesora de la Titulación)

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

Delegado: D. Pablo Faus, (Delegado de 1º Curso).

Subdelegada: D^a Alba Botella, (Subdelegada de 1º Curso).

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

Experto externo: D. Rafael Pinazo (Profesor de la Universidad de Valencia)

1. REVISIÓN DEL ACTA ANTERIOR Y RESOLUCIÓN DE TEMAS PENDIENTES

El 9 de enero de 2014, la directora de Calidad informa sobre la política de Comisiones de Titulación del área de

Grado a los grupos de interés en la Sala de Reuniones de ESIC VALENCIA.

2. TEMAS A TRATAR

-1º Informar sobre los objetivos, la composición y la periodicidad de estas Comisiones de Titulación.

Se informa a todos los asistentes del motivo de la constitución de la Comisión y se explica que ante todo, se pretende velar por la mejora continua de calidad de la que forman parte todos los grupos. Se presenta a cada uno de los miembros de la Comisión, con el cargo correspondiente y las funciones. También se comunica la periodicidad prevista, los objetivos y que la constitución de este órgano se enmarca dentro del programa AUDIT.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

-2º Análisis de los indicadores y propuestas de mejoras necesarias para el adecuado desarrollo del Programa. En referencia a los indicadores, se presentan las cifras correspondientes a las tasas que ya se han cumplimentado y que además están disponibles en la página web oficial de la titulación (http://www.esic.edu/pdf/resumen_indicadores_GRCM_2013-14.PDF). Concretamente se ofrecen los datos de la tasa de rendimiento, la relación entre oferta y demanda, los datos referentes a la titulación, el número de doctores y doctores acreditado. Todos ellos considerados adecuados y normales. Se informa de que no se dispone todavía de las correspondientes a la eficiencia, abandono y graduación

Por parte del profesorado, se indica de los objetivos marcados por la política de calidad (6,5) si bien desde ESIC, cuando se está por debajo de 7 se trata de analizar y mejorar. En esta titulación hay un 33% de profesores que están por debajo de los parámetros marcados (sin contar Idiomas, que supera el 100% de los profesores). Entre las causas, se aduce el cambio de cuestionario. En este sentido, se pide a los alumnos de cara a futuras reuniones hablen con los delegados para construir y aportar propuestas de mejora.

Con respecto a los objetivos marcados para el curso próximo en los que se pide la colaboración de todos los grupos de interés, se destaca la mejora de la percepción de la calidad; la disminución del número de profesores que bajen del 6,5 y el incremento del número de titulaciones oficiales.

-3º Repaso de las directrices de cara a la auditoría de los próximos días 6 y 7 de marzo. Se informa de que la siguiente semana se recibirá las auditorías ISO y AUDIT, que se requiere la presencia de Miguel Dolz y las directrices concernientes a las comisiones de Titulación a las que se van a referir en dicha auditoría.

-4º Revisión del informe anual del curso académico 12/13.

Se indica que todavía no está acabado pero que se enviará por correo electrónico para que todos los grupos de interés puedan enviar sus comentarios al mismo durante el mes de marzo.

3. NUEVOS TEMAS A DESARROLLAR (indicar Responsable, Acción y Plazo estimado)

-Reuniones de los alumnos de la Comisión con los compañeros para aportar acciones de mejora.

-Finalización de los documentos pendientes para dar visibilidad en la página web.

-Revisión y análisis de indicadores.

Acta 3

Fecha: 17/07/14.

Miembros de Comité

Asistentes:

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

Coordinador: D. Vicente Fuerte (Director Académico del Área de Grado Campus Valencia y profesor de la Titulación).

Profesora 1: D^a. Mabel Pisá (Profesora de la Titulación)

Profesora 2: D^a. María Guijarro (Profesora de la Titulación y Coord. del Dpto. Académico de Informática)

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

Experto externo: D. Rafael Pinazo (Profesor de la Universidad de Valencia)

Excusan asistencia: D Pablo Faus (delegado) y D^a Alba Botella (subdelegada)

Desarrollo de la Reunión

Temas pendientes (seguimiento):

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

1.-REVISIÓN DEL ACTA ANTERIOR Y RESOLUCIÓN DE TEMAS PENDIENTES

Lectura del acta correspondiente a la reunión de febrero de 2014.

2. TEMAS A TRATAR

Como primer punto del día, se comentaron los resultados provisionales del INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA AUDIT, implantado en ESIC-VALENCIA, con fecha 12/05/2014. Con el documento sobre la mesa, se habló de las bondades que supone el resultado de FAVORABLE de dicho informe y con más detalle, se dieron a conocer las oportunidades de mejora y las fortalezas del Sistema de Garantía Interno de Calidad. Se indicó a los asistentes que para seguir la línea de mejora continua es muy necesaria su participación activa.

Con respecto al Proceso de la Convocatoria Docentia 2014 en curso. ESIC Valencia ha participado este año con 8 profesores. El documento de los resultados generales de ambas sedes (Valencia y Pozuelo) destaca la alta colaboración por parte de todo el Profesorado evaluado, así como de los Directores Académicos de Departamento y/o Master. Los Resultados han sido muy favorables, siendo el 90% evaluado entre Notable y Excelente. Destaca la necesidad de mejorar la Dimensión sobre Colaboración en Proyectos de Innovación Docente con un 44% del profesorado con Mejoras a realizar en dicha dimensión.

Por último, se procede a la lectura y análisis de los datos disponibles en el Informe de Titulación del Grado en Comunicación y RR.PP. Concretamente, se presentan los datos de los cuestionarios de satisfacción del profesorado en las que se explica que el descenso de una décimas en el indicador global se debe al cambio de formato de cuestionario, que desde el segundo semestre de 2014 corresponde al modelo docentia si bien, se indica la necesidad de seguir trabajando para conseguir la mejora continua docente.

3.- NUEVOS TEMAS A DESARROLLAR (indicar Responsable, Acción y Plazo estimado)

Se recuerda a todos los asistentes la conveniencia de que se produzcan reuniones de los alumnos de la Comisión con los compañeros para aportar acciones de mejora.

-Sigue pendiente la finalización de los documentos pendientes para dar visibilidad en la página web.

-Asimismo, se recuerda la necesidad de revisar y analizar los indicadores

Análisis de Datos y Conclusiones:

Este curso se han constituido y comenzado a funcionar las Comisiones de Titulación con la inclusión de los grupos de interés establecidos lo que supone una importante mejora respecto a la Comisión Académica de Grado que era el organismo responsable anteriormente.

7.4 Reuniones otros equipos

Acta Tutores

Fecha: 01/04/2014

Miembros del Equipo de Mejora (Nombre y Puesto)

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:

Emilio Llopis

Rafael Pinazo

Ignacio Bellón

Myriam Martí

María Guijarro

Excusaron su asistencia: Cristina Santos

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 1º de GRCM

- 1.- Indicador global – 100%
- 2.- Índice de tutorías de acogida (sólo primer curso) – 100%
- 3.- Índice de tutorías de seguimiento de faltas – 100%
- 4.- Índice de tutorías de seguimiento de suspensos – 100%

Delegados

Acta 1

Fecha: 12/11/13

Miembros del Equipo de Mejora (Nombre y Puesto)

-El Director del ESIC Valencia: Ismael Olea.

-El Secretario General de ESIC Valencia: José Luis Munilla.

-El Director del Área de Grado: Vicente Fuerte.

-Los Coordinadores del Área de Grado: Myriam Martí y Marcos Pascual.

-Los delegados y subdelegados de los siguientes cursos:

1º GRCM: Pablo Faus y Alba Botella

2º GRCM: Celia Sánchez y Santiago Criado

Desarrollo de la Reunión:

1. Bienvenida y presentación.

El director de ESIC da la bienvenida a los asistentes y les invita a plantear sus comentarios, quejas y sugerencias con total libertad pero siempre desde el respeto. Cede la palabra a Vicente Fuerte.

El director del Área de Grado 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 o evidencias problemas.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

2. Temas planteados por los delegados.

Unificar y respetar los criterios para los descansos entre clases.

Se incide en la necesidad de mejorar la red wifi. Desde dirección se informa que se trabaja en ello.

Se pide que se abra la biblioteca por la noche. El Secretario General informa que se puede utilizar cuando se quiera la biblioteca de la escuela.

Se realizan algunas peticiones respecto al control de la asistencia del alumnado a clase. El director del área de grado indica que la normativa es la indicada en la guía académica y no hay posibilidad de modificarla.

Se trasladan quejas alrededor de las sillas del aula 17. Desde la dirección se informa que se está buscando una solución al respecto.

Nuevos temas tratados:

No se plantean.

Conclusiones:

La información recogida permite que la Dirección del Área de Grado planifique las acciones de mejora y comprobación oportunas al objeto de subsanar los problemas detectados. Se mantienen entrevistas con el colectivo de profesores implicados para trasladar la información, conocer su punto de vista y realizar los cambios necesarios. El resultado de este proceso puede consultarse en el *Informe de Acciones de Mejora de la Calidad Educativa*.

Acta 2

Fecha: abril/2014

Miembros del Equipo de Mejora (Nombre y Puesto)

Asistentes:

-El Secretario General de ESIC Valencia: José Luis Munilla.

-El Director del Área de Grado: Vicente Fuerte.

-Los Coordinadores del Área de Grado: Marcos Pascual y Myriam Martí.

-Alumnos de 1º y 2º 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. El resultado de este proceso puede consultarse en el *Informe de Acciones de Mejora de la Calidad Educativa*.

Análisis de Datos y Conclusiones:

A partir de las reuniones mantenidas con los distintos grupos de trabajo se gestionaron las acciones de

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

mejora identificada alrededor de la titulación que nos ocupa.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

7.5 Evaluación del Aprendizaje

Los sistemas de evaluación han quedado establecidos en 11 fórmulas alternativas. En cada una de ellas se combina, con distinta ponderación, pruebas escritas, trabajos obligatorios y participación activa. En todos los casos se mantiene la filosofía de evaluación continua como respuesta a las orientaciones y criterios derivados de la reforma de Bolonia.

7.5.1 Distribución de calificaciones Tasas de Rendimiento

| 2013/14 | | |
|----------------------|--------------------|---------------------|
| TASA DE PRESENTACIÓN | TASA DE SUPERACIÓN | TASA DE RENDIMIENTO |
| 95,0% | 91% | 86,4% |

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 2013/14 ESIC Business & Marketing School

7.5.2 Tasas por Materia (Rendimiento, Superación y Presentación)

| Curso | Asignatura | CURSO 2013/14 | | |
|-------|---|---------------------|----------------------|--------------------|
| | | Tasa de Rendimiento | Tasa de Presentación | Tasa de Superación |
| 1º | Derecho Laboral | 96,8% | 100,0% | 96,8% |
| 1º | Derecho Mercantil | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 1º | Fundamentos de Economía de la Empresa | 93,1% | 100,0% | 93,1% |
| 1º | Matemáticas | 85,7% | 96,4% | 88,9% |
| 1º | Fundamentos de Marketing | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 1º | Administración y Organización de Empresas | 93,5% | 96,8% | 96,7% |
| 1º | Bases del Sistema Tributario Español | 96,4% | 100,0% | 96,4% |
| 1º | Análisis Exploratorio de Datos | 79,3% | 96,6% | 82,1% |
| 1º | Contabilidad Financiera | 55,6% | 81,5% | 68,2% |
| 1º | Principios de Economía | 71,4% | 96,4% | 74,1% |
| 2º | Economía Española | 92,6% | 92,6% | 100,0% |
| 2º | Dirección de Recursos Humanos | 90,5% | 90,5% | 100,0% |
| 2º | Planificación Contable | 66,7% | 87,5% | 76,2% |
| 2º | Introducción a la Estadística | 77,3% | 90,9% | 85,0% |
| 2º | Dirección de la Innovación y la Calidad | 95,5% | 95,5% | 100,0% |
| 2º | Análisis Financiero Empresarial | 63,6% | 90,9% | 70,0% |
| 2º | Gestión de Productos y Precios | 95,0% | 95,0% | 100,0% |
| 2º | Análisis y Gestión de Clientes | 85,0% | 95,0% | 89,5% |
| 2º | Econometría | 87,0% | 91,3% | 95,2% |
| 2º | Comunicación comercial | 95,5% | 95,5% | 100,0% |

Fuente Secretaría General de ESIC

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2013/14 ESIC Business & Marketing School

7.5.3 Análisis Evaluación del Aprendizaje

| Curso | Asignatura | Matriculados | Aprobados | Suspensos | No presentados | Presentados |
|-------|---|--------------|-----------|-----------|----------------|-------------|
| 1 | Derecho Laboral | 31 | 30 | 1 | 0 | 31 |
| 1 | Derecho Mercantil | 27 | 27 | 0 | 0 | 27 |
| 1 | Fundamentos de Economía de la Empresa | 29 | 27 | 2 | 0 | 29 |
| 1 | Matemáticas | 28 | 24 | 4 | 1 | 27 |
| 1 | Fundamentos de Marketing | 29 | 29 | 0 | 0 | 29 |
| 1 | Administración y Organización de Empresas | 31 | 29 | 2 | 1 | 30 |
| 1 | Bases del Sistema Tributario Español | 28 | 27 | 1 | 0 | 28 |
| 1 | Análisis Exploratorio de Datos | 29 | 23 | 6 | 1 | 28 |
| 1 | Contabilidad Financiera | 27 | 15 | 12 | 5 | 22 |
| 1 | Principios de Economía | 28 | 20 | 8 | 1 | 27 |
| 2 | Economía Española | 27 | 25 | 2 | 2 | 25 |
| 2 | Dirección de Recursos Humanos | 21 | 19 | 2 | 2 | 19 |
| 2 | Planificación Contable | 24 | 16 | 8 | 3 | 21 |
| 2 | Introducción a la Estadística | 22 | 17 | 5 | 2 | 20 |
| 2 | Dirección de la Innovación y la Calidad | 22 | 21 | 1 | 1 | 21 |
| 2 | Análisis Financiero Empresarial | 22 | 14 | 8 | 2 | 20 |
| 2 | Gestión de Productos y Precios | 20 | 19 | 1 | 1 | 19 |
| 2 | Análisis y Gestión de Clientes | 20 | 17 | 3 | 1 | 19 |
| 2 | Econometría | 23 | 20 | 3 | 2 | 21 |
| 2 | Comunicación comercial | 22 | 21 | 1 | 1 | 21 |

Fuente Secretaría General de ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

La tasa de rendimiento del Título en este curso alcanzó un 86,4%. Las asignaturas con mayor tasa de rendimiento fueron Derecho Mercantil y Fundamentos de Marketing, las cuales alcanzaron un índice de aprobados destacado. Contabilidad financiera y Análisis Financiero Empresarial obtienen los valores más bajos.

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 material más difíciles.

Responsables: Director Académico de Grado Valencia.

Tiempo Realización: 2014/15 y 2015/16

Código: 2014.MEMORIA.GRCM.006

7.5.4 Alumnos Egresados

Análisis de Datos y Conclusiones:

Todavía no se ha cumplido el cuarto año del Título por lo que no contamos con alumnos que hayan finalizado este Título.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

7.6 Gestión de sugerencias y reclamaciones

El Proyecto de Mejora Continua en ESIC es un proyecto que 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

Algunas de las mejoras llevadas a cabo en ESIC y surgidas a través del Buzón Virtual o bien de las propias reuniones de mejora del área por parte de los alumnos, se exponen a continuación:

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

| | | 2012/13 | 2013/14 | Variación |
|-----------------------|-----------------------|---------|---------|-----------|
| Área Académica | Nº Sugerencias | 0 | 0 | 0% |
| | Nº Felicidades | 0 | 0 | 0% |
| | Nº Quejas | 0 | 0 | 0% |
| Área Gestión | Nº Sugerencias | 0 | 0 | 0% |
| | Nº Felicidades | 0 | 0 | 0% |
| | Nº Quejas | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | Nº Sugerencias | 0 | 0 | 0% |
| | Nº Felicidades | 0 | 0 | 0% |
| | Nº Quejas | 0 | 0 | 0% |

Fuente Unidad de Calidad ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

No se han gestionado sugerencias, quejas ni felicidades.

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: la política de puertas abiertas de ESIC y la idiosincrasia de la sede de Valencia permiten atender de manera directa las quejas, sugerencias y felicidades y además, muchas de ellas gestionadas y solucionadas al momento o en un breve plazo de tiempo. El problema es que no quedan registradas las evidencias. No ha existido ninguna solicitud en el 2013/2014.

Acciones a Desarrollar: Se hablará con los delegados para que, de cara a que quede constancia de sus sugerencias, éstas las realicen por medio del buzón y no, como hasta ahora, por

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

comunicación verbal a la dirección académica.

Responsables: Responsable de Calidad de Campus Valencia.

Tiempo Realización: 14/15

Código: 2014.MEMORIA.GRCM.007

7.6.2 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 2012-2013, han sido los siguientes:

| | | |
|---|---|------|
| ● | Se asigna en el caso de observar una evolución positiva. | 0% |
| ● | Se asigna en el caso de observar una evolución parcialmente positiva. | 100% |
| ● | Se asigna en el caso de no observar ningún tipo de mejora. | 0% |

7.7 Gestión de Satisfacción de Grupos de Interés

7.7.1 Satisfacción de los Alumnos

Satisfacción con el profesorado

Se ha buscado mejorar el nivel de respuesta de los alumnos en las Encuestas de Satisfacción, por Titulaciones y Campus, con un objetivo y un indicador de seguimiento. Se realizan 2 rondas anuales obteniéndose, en el curso 2012-2013, una media global de 7,25 para este Título (Valoración de 0 a 10 puntos).

| Curso | 2012/13 | 2013/14 |
|-------|---------|---------|
| 1º | 7,87 | 6,77 |
| 2º | - | 7,72 |
| 3º | - | - |
| 4º | - | - |
| 5º | - | - |
| MEDIA | 7,87 | 7,25 |

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. Al analizar los resultados obtenidos en la presente edición del estudio observamos que las valoraciones más altas se obtienen en los factores identificados como Personal Docente y Resultados del Programa, con un 7,80 y un 7,53 sobre un máximo de 10, respectivamente. Complementariamente encontramos que las puntuaciones más bajas se producen en las dimensiones de Acceso y Atención al Estudiante (6,06 sobre 10).

Análisis de Datos y Conclusiones:

Nuevo sistema de encuestas, con un Cuestionario adecuado a requisitos del Programa Docencia. Rotura de las series históricas.

Poca y desigual participación. No representatividad resultados, deberemos acotar quien puede contestar y actualizar el cuestionario. Establecer mecanismos para la contestación de los cuestionarios, según el nuevo Modelo Docencia que se implanta en el curso 2013/14.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: Aumentar participación en las encuestas por parte del alumnado y adecuado a los requisitos del Programa Doctencia.

Causa: Baja participación del alumnado.

Acciones a Desarrollar: Acciones de comunicación y nuevo plan de encuestas bajo nueva plataforma de encuestas.

Responsables: Secretaria General (plataforma), Vicedecano de Grado.

Tiempo Realización: 2013/14

Código: 2014.MEMORIA.GRCM.008

7.7.2 Satisfacción de Egresados

ESIC tiene en proceso el lanzamiento de un plan de encuesta para la satisfacción del egresado de 2013/14. Su lanzamiento y recepción de datos permitirá conocer las motivaciones y pensamientos de sus alumnos al salir de la escuela.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Sin datos.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: Lanzamiento de encuestas complementarias segmentadas por Titulación.

Causa: Saber con más precisión la situación laboral de los egresados de cada Titulación.

Acciones a Desarrollar: Lanzamiento en mayo de 2015 de una encuesta complementaria con los datos segmentados por título

Responsables: Dirección de Grado de Valencia.

Tiempo Realización: 2014/15

Código: 2014.MEMORIA.GRCM.009

7.7.3 Satisfacción de Personal Docente

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del personal docente de la titulación durante el curso 2013/14, lanzada desde el ICEMD, se destaca la siguiente información:

- El índice de participación se situó en el 85 %.
- La satisfacción media del claustro de profesores de GRCM se situó en 8,7 sobre 10.

Encuestas de Satisfacción

Se ha realizado a través del ICEMD (*Instituto de la Economía Digital*), recogiendo la opinión de los profesores de la titulación de GRCM. 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 han sido los del desarrollo y realización del temario y actividades previstas así como sobre la accesibilidad documental. La realización de actividades de evaluación previstas suma un 9,5. La puntuación más baja, de 8 sobre 10 corresponde a la parte de Servicios de datos

móviles (WIFI) (cobertura, facilidad de conexión, etc.).

7.7.4 Satisfacción de Personal No Docente

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios de la titulación durante el curso 2013/14, lanzada desde el ICEMD, se destaca la siguiente información:

- El índice de participación se situó en el 38 %.
- La satisfacción global del personal de administración y servicios de GRCM sobre la satisfacción de los aspectos académicos se situó en 8,8 sobre 10.

Encuestas de Satisfacción

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

Análisis de Datos y Conclusiones:

Los ítems mejor valorados han sido los de trato con estudiantes y profesorado, que alcanzan un 9,6 y un 9,2 respectivamente y también ha alcanzado una puntuación muy elevada, la gestión de procesos administrativos. La valoración más baja ha correspondido a Recursos materiales y tecnológicos disponibles para prestar servicios al estudiante y/o al profesorado del título, que sólo ha alcanzado un 6,2 sobre 10.

En el informe anual de Recursos Humanos se ofrece información completa sobre estas valoraciones. Ver Informe de RRHH año 2013/14. Campus Valencia.

<http://www.esic.edu/calidad/pdf/informe-de-resultados-de-satisfaccion-del-personal-pas-y-docente-sobre-las-infraestructuras-campus-pozuelo-y-valencia.pdf>

Análisis de Datos y Conclusiones:

Las calificaciones de satisfacción obtenidas del personal no docente de la empresa, muestra buenos datos sobre el día a día en ESIC, incluso mejorando en algunos de los casos.

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

A través del plan de encuestas se buscará conocer los datos de los alumnos de esta titulación que hayan hecho prácticas

Análisis de Datos y Conclusiones:

Para ESIC es muy importante conocer los datos de satisfacción de sus alumnos en la realización de sus prácticas y es por ello que se puso en marcha en la recogida de datos para su informe y valoración de aspectos relevantes.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador: No procede.

7.7.7 Satisfacción Programas de Movilidad:

Durante el curso académico 2013/14 no hubo ninguna acción de movilidad por parte de alumnos de esta titulación por lo que no es posible dejar evidencia de su satisfacción.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador: No procede puesto que sólo se han impartido 1º y 2º.

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

A continuación 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

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

Criterio 10: calendario de implantación

- 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

No se ha realizado Seguimiento por Avap dado que no corresponde por la fecha de implantación.

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

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

9.1.1 Mejoras implantadas durante el Curso Académico 2013/14

Las mejoras por Área:

- Al inicio del curso se trasladaron a ERIETE los procedimientos y procesos de la asignatura “Trabajo Fin de Grado”, con su correspondiente Calendario, identificándose el equipo que iba a coordinar todas las actividades.
- Se diseñaron y llevaron a cabo los Seminarios Metodológicos, en Madrid y Valencia para 4º y para aquellos alumnos de 3º que no iban a continuar sus estudios.
- También se celebró una Reunión de Tutores al efecto de explicar los aspectos críticos a tener en cuenta en el desarrollo de los Trabajos.
- Del mismo modo se diseñó el máster pre-experience en “International Marketing Management and International Business”, bilingüe (65% en inglés y 35% en castellano), contemplando una estancia internacional de dos semanas en Shanghai, en formato opcional. Finalmente, y ante la escasa demanda de matrículas, se decidió no ponerlo en marcha.

Las mejoras por Título:

- Aumentar la comunicación de la existencia del Buzón Virtual Danos tu opinión entre todos los grupos de interés del Campus.
Grado de Implantación: Existe un enlace directo en la página principal de ESIC, con la pestaña “Tu opinión cuenta” en la parte inferior de la web.
Además dentro de cada título también se integra un apartado para el buzón de calidad.
http://www.esic.edu/calidad/buzon_virtual.php
- Aumentar participación en las encuestas por parte del alumnado y adecuado a los requisitos del Programa Docencia.
Grado de Implantación: Sin completar: No pudo llevarse a cabo dado que la plataforma planificada en inicio no funcionó para el curso 2013/2014, y no se pudo aplicar la asignación de encuestas a alumno con el mínimo de asistencia adecuado. Será una mejora para este próximo curso.
- Mayor participación de los alumnos en la respuesta de las encuestas.
Grado de Implantación: Realizado: Se realizarán encuestas a través de la nueva plataforma para mejorar la participación.
- Poner en marcha una plataforma de encuestas para la Inserción Laboral el año 2013/2014 y recibir ya así el primer informe de inserción laboral de egresados con este sistema.
Grado de Implantación: Realizado: Se realizó y está publicado en web:
<http://www.esic.edu/calidad/resultados-institucional.php>

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2013/14 ESIC Business & Marketing School

- Plan de Encuestas a Alumnos de Prácticas Profesionales, Tutores Académicos.
Grado de Implantación: Realizado: Se realizó y está publicado en web:
<http://www.esic.edu/calidad/resultados-institucional.php>
- Implantación de un nuevo formato de guía docente (Ed.3)
Grado de Implantación: Realizado: nueva edición ajustándose a la Memoria verificada

9.1.2 Propuestas de Mejora para el Curso Académico 2014/15

Las mejoras por Área:

- Mejorar la asistencia de los profesores a las reuniones departamentales en Campus, así como la relación entre los profesores del Campus, y con los profesores de la misma asignatura de otros Campus.
- Aumentar un 5% el número de alumnos nuevos en 1º curso.
- Apoyar y avanzar, desde Grado, en las Líneas estratégicas de ESIC: Global Business Competence y ESIC Emprendedores.
- Para el nuevo curso 2014/15 se ha tenido en cuenta tanto el 5º año de implantación de Bolonia como los planteamientos derivados del Plan 2013 para la Titulación Propia, identificándose cinco Líneas Prioritarias de Desarrollo, detallándose para todas ellas una serie de actividades derivadas que habrá que implementar con su programación correspondiente.
- De cara a 2014/15 es necesario reajustar procedimientos en el Trabajo de Fin de Grado, en base a las experiencias adquiridas este primer ejercicio. Básicamente:
 - Anticipar todo el proceso en el tiempo, estableciendo fechas tope para la elección de temas.
 - Anticipar las tutorías de cara a tener un mayor éxito en la presentación
 - Realizar un seguimiento más cercano de la labor de los Tutores.

Las mejoras por Título:

- **Mejora:** atraer un mayor número de alumnos para cursar estos estudios.
- **Código:** 2014.MEMORIA.GRCM.001

- **Mejora:** Implantación de un nuevo formato de guía docente (Ed.5)
- **Código:** 2014.MEMORIA.GRCM.002

- **Mejora:** Nueva web con diseño responsive y digitalización de la documentación para Premios Excelencia
- **Código:** 2014.MEMORIA.GRCM.003

- **Mejora:** Aumentar el PDI Acreditados en los próximos cursos.
- **Código:** 2014.MEMORIA.GRCM.004

- **Mejora:** Replantear la adecuación del profesorado especialmente en 1º
- **Código:** 2014.MEMORIA.GRCM.005

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2013/14 ESIC Business & Marketing School

- **Mejora:** revisión de las tasas de rendimiento inferiores al 65%
- **Código:** 2014.MEMORIA.GRCM.006

- **Mejora:** Aumentar la comunicación de la existencia del Buzón Virtual Danos tu opinión entre todos los grupos de interés del Campus.
- **Código:** 2014.MEMORIA.GRCM.007

- **Mejora:** Aumentar participación en las encuestas por parte del alumnado y adecuado a los requisitos del Programa Docencia.
- **Código:** 2014.MEMORIA.GRCM.008

- **Mejora:** Lanzamiento de encuestas complementarias segmentadas por Titulación.
- **Código:** 2014.MEMORIA.GRCM.009

10 CUADRO DE INDICADORES

Ver información sobre indicadores en:

http://www.esic.edu/pdf/resumen_indicadores_GRCM_2013-14.PDF