



ESIC Business & Marketing School

INFORME ANUAL DE TITULACIÓN
Máster Universitario en Gestión Comercial
(OGC)

CURSO ACADÉMICO 2012/13

Comisión de Titulación

CAMPUS MADRID

**Fecha Aprobación del Informe
por parte de la Comisión de Titulación:**

Fecha
28/04/2014

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	Requisitos previos para el estudiante	5
2.3	Características del plan de estudios	6
2.4	Justificación del título	6
2.5	Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos.....	7
2.6	Atribuciones profesionales del título.....	7
2.7	Competencias que caracterizan el título.	7
2.8	Perfil de Ingreso y Egresado.....	8
2.9	Datos de Matrícula	9
2.9.1	Plazas de nuevo ingreso ofertadas	9
2.9.2	Número de alumnos matriculados y bajas	9
2.9.3	Matriculados en el 100% de créditos sobre total de los matriculados en ese curso.....	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	Mejoras implantadas en el curso académico	10
3.2.3	Grado de cumplimiento	10
3.3	Información relativa a la extinción del plan antiguo.	11
3.4	Programas de movilidad.....	11
3.5	Orientación Profesional de la Titulación	11
3.6	Prácticas Profesionales.....	12
3.7	Inserción laboral de los egresados	13
4	PROFESORADO	15
4.1	Categoría del Profesorado.	15
4.2	Actividad investigadora.....	15
4.3	Calidad del Profesorado	16
5	OTROS RECURSOS	16
5.1	Recursos físicos.....	16
5.2	Recursos humanos (PAS)	17
6	MEMORIA DE ACTIVIDADES	17
6.1	Actividades desarrolladas.....	17
7	GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LA TITULACIÓN	18
7.1	Procedimientos (Mapa de Procesos)	18
7.2	Políticas.....	19
7.3	Comité Académico de Titulación.....	19
7.4	Reuniones otros equipos	20

7.5	Evaluación del Aprendizaje.....	22
7.5.1	Distribución de calificaciones Tasas de Rendimiento	22
7.5.2	Tasas por Materia (Rendimiento, Superación y Presentación)	22
7.6	Gestión de sugerencias y reclamaciones.....	24
7.7	Gestión de Satisfacción de Grupos de Interés	25
7.7.1	Satisfacción de los Alumnos	25
7.7.2	Satisfacción de Egresados	25
7.7.3	Satisfacción de Personal Docente.....	26
7.7.4	Satisfacción de Personal No Docente	26
7.7.5	Satisfacción Agentes Externos	27
7.7.6	Satisfacción Prácticas Profesionales.....	27
7.7.7	Satisfacción Programas de Movilidad:	28
8	RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (PRIVADAS Y OFICIALES). GRADO DE IMPLANTACIÓN.	28
9	PROPUESTAS DE MEJORA.....	29
9.1	Mejoras implantadas durante el Curso Académico 2012/2013.....	29
9.2	Mejoras propuestas para el Curso Académico 2013/2014.....	29
10	CUADRO DE INDICADORES	30

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/present/docs/enqa_criteriosydirectrices_261005.pdf)

2 PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE

2.1 Información previa a la matrícula

Para acceder a las enseñanzas oficiales de Máster será necesario estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de máster.

Así mismo, podrán acceder los titulados conforme a sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior sin necesidad de la homologación de sus títulos, previa comprobación por la Universidad de que aquellos acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de postgrado. El acceso por esta vía no implicará, en ningún caso, la homologación del título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar las enseñanzas de Máster.

[http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/Requisitos, admisión y matrícula / Requisitos de acceso al Máster Universitario en Gestión Comercial](http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/Requisitos_admisión_y_matrícula/)

2.2 Requisitos previos para el estudiante

Al tratarse de estudios de carácter oficial, el alumno deberá realizar la preinscripción según determina cada año la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid y atenerse a las normas y plazos que indica la misma.

Ficha de Preinscripción: <http://www.esic.edu/pdf/preinscripcion.pdf> Apartado Admisión

El proceso de selección de los mismos se iniciará por la comprobación de que reúnen los requisitos previstos por la legislación y normativa vigentes, continuando con una evaluación de su historial académico y, en su caso, profesional, conocimientos, experiencia, etc. (mediante el análisis de la documentación aportada y siguiendo el modelo vigente en la Escuela para estudiantes de postgrado)

Una vez realizado este proceso, el Comité de Admisiones evaluará todos los datos y comunicará su dictamen al interesado.

Proceso de Admisión: http://www.esic.edu/pdf/proceso_admision_master_universitario.pdf

Vía de Acceso al Primer curso de los estudios:

	2011/12	2012/13	Variación
Nº alumnos con Titulación Superior	30	40	33%
Ramas de procedencia	*	*	

Fuente **Secretaría Postgrado ESIC**

* Las ramas de procedencia en el curso 2012/2013 fueron alumnos de Empresariales, Psicología, Publicidad e Ingeniería, mientras que en el año 2011/2012 hubo 3 Ingenierías, 3 de ciencias sociales y jurídicas, 15 que venían de empresariales, 7 Relaciones Públicas, 1 de Teología.

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2012/13

ESIC Business & Marketing School

Análisis de Datos y Conclusiones:

Como fija ESIC en sus requisitos de acceso, para acceder a las enseñanzas oficiales de Máster será necesario estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de máster, por lo tanto el 100% de los alumnos que se inscribieron en el curso 11/12 y los que lo hicieron en el12/13 estaban en posesión del mismo.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

2.3 Características del plan de estudios

Número de matriculados según Plan de Estudios

	2011/12	2012/13
Total alumnos matriculados en el título	30	40
Total de alumnos matriculados del 100% de créditos	30	40

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

El Máster Universitario en Gestión Comercial ayuda a obtener algunas de las competencias que harán al profesional destacar en su puesto de trabajo, dentro de un mercado laboral cada vez más exigente, demandante de profesionales con mayor formación y habilidades directivas. El porcentaje de paro en España de personas con estudios de postgrado se reduce hasta el 8%.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

2.4 Justificación del título

Los estudios orientados al título propuesto responden a una necesidad sentida por la sociedad y las empresas y que se traduce en una creciente demanda de profesionales en las áreas de recursos humanos y organización. En el contexto empresarial actual, las empresas difieren entre sí por la cantidad y calidad de los recursos y capacidades que poseen y que no están a disposición de todas las empresas en las mismas condiciones. Como consecuencia de ello, poseer recursos valiosos hace que las empresas adquieran una ventaja competitiva relevante respecto de sus competidores.

Relación Oferta-Demanda de la Titulación

	2011/12	2012/13	Variación
Plazas Ofertadas (A)	40	40	0%
Plazas Demandadas (B)	30	53	77%
Ratio: Relación B/A	0,75	1,3	

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

El título no aumentó el número de plazas ofertadas para el curso 2012/2013. Se establecieron en 40 plazas para ambos años.

El exceso de demanda ayudaría a cubrir el 100% de plazas a corto plazo. En cualquier caso, se vigilará por si fuera pertinente tomar medidas.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

2.5 Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos

Los alumnos de este Título que deseen convalidar o adaptar materias 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 URJC se puede consultar en el siguiente enlace:

http://www.urjc.es/ordenacion_docente/titulaciones/archivos/procedimientoReconocimientoCreditos.pdf

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-recursos-humanos-madrid/> Información Académica / Reconocimiento de créditos

	2012/13
Nº Reconocimientos y solicitud de transferencia de créditos	0
Nº Solicitudes de Convalidación de Materias	0
Nº Reclamaciones a Solicitudes de Convalidación de Materias	0

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Al no recibir alumnos que estuviesen cursando este mismo Máster de otras universidades, no se ha requerido gestión de reconocimiento de créditos ni convalidaciones de materias.

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede.

2.6 Atribuciones profesionales del título

No procede para el Máster Universitario en Gestión Comercial.

2.7 Competencias que caracterizan el título

Las competencias que para el Título están declaradas en el Plan de estudios de esta titulación, así mismo están expuestas por módulo, tal y como se informa en la Memoria del Título aprobada por ANECA.

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/>

En Apartado: Información Académica / Competencias

Análisis de Datos y Conclusiones:

El Título cumple las condiciones referentes a la visualización de las competencias en la página web de la titulación, y es entregado a cada uno de los alumnos cada año a través de los Syllabus de las materias. Dado el cambio de Memoria previsto 2013, se espera una revisión de competencias según materias.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2012/13

ESIC Business & Marketing School

2.8 Perfil de Ingreso y Egresado

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

http://www.urjc.es/estudios/masteres_universitarios/norma_permanencia.html

La edad media del estudiante de este máster es de 30 años con un rango que va desde los 24 hasta los 57 años. La mayor parte de los estudiantes provienen de la Comunidad de Madrid.

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/> Perfil del alumno de la titulación / Perfil de entrada

Perfil de ingreso

	2011/12	2012/13	Variación
Alumnos de nuevo ingreso: Mujeres	53%	40%	-25%
Alumnos de nuevo ingreso: Hombres	47%	60%	28%
Alumnos de nuevo ingreso: Extranjeros	7%	17%	143%
Alumnos de nuevo ingreso de fuera de la CAM	40%	31%	-22,5%

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

Perfil de salida

Para analizar el perfil de egresado se contemplan tanto los Indicadores solicitados por el Sistema de Calidad de la URJC así como las variables descritas en la Política de Perfil de Ingreso y Egresado de ESIC.

A continuación se anexa la tabla que se reporta a la URJC sobre los Graduados:

	2011-12	2012-13
1. TASA DE GRADUACIÓN POR MODALIDAD		
TIEMPO COMPLETO	29	40
2. TASA DE GRADUACIÓN POR SEXO		
HOMBRES	13	16
MUJERES	16	24
3. TASA DE GRADUACIÓN POR PAÍS DE PROCEDENCIA		
ESPAÑA	26	
4. TASA DE GRADUACIÓN POR EDAD		
19 - 25	24	
26 - 29	2	
30 - 39	2	
40 - 45	1	

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

*En el momento de la publicación no se han obtenido más datos. Para la próxima edición se completará este apartado.

Para más información sobre las áreas donde terminan trabajando nuestros alumnos:

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/>

Apartado: Perfil del alumno de la titulación

Análisis de Datos y Conclusiones:

El porcentaje de hombres matriculados en este Máster es inferior al de mujeres, los matriculados extranjeros no cubren entre el 10 y el 20% de las plazas y cerca del 50% vienen a estudiar este Máster de fuera de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

2.9 Datos de Matrícula

2.9.1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas

Desde ESIC Pozuelo se ha establecido en 40 el número de plazas ofertadas en el año 2012/2013 para este Título, cubriéndose el 100% con las nuevas matriculaciones.

Plazas de nuevo ingreso ofertadas

	2011/12	2012/13	Variación
Número de plazas de Nuevo Ingreso ofertadas	40	40	0%
Número de matriculaciones de Nuevo Ingreso	30	40	33%
Tasa de Cobertura: Matriculados/plazas ofertadas	75%	100%	

Fuente Secretaria Postgrado ESIC

2.9.2 Número de alumnos matriculados y bajas

	2011/12	2012/13	Variación
Total Nuevos Matriculados	30	40	33%
Bajas (Total de todos los cursos)	1	0	-100%
TOTAL	29	40	38%

Fuente Secretaria Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

En el curso 11/12 hubo una baja en el curso pero al año siguiente no hubo ninguna. Es un dato representativo, demostrando así que ESIC cumplió con las expectativas de los nuevos alumnos.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

2.9.3 Matriculados en el 100% de créditos sobre total de los matriculados en ese curso

	2011/12	2012/13	Variación
Matriculados según Plan de Estudios en el 100% del nº créditos	30	40	33%
TOTAL	30	40	33%

Fuente Secretaria Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

El 100% de los alumnos matriculados en ambos cursos han sido matriculados en el 100% de créditos. La mayoría de alumnos que se matriculan lo hacen compaginándolo con su actividad laboral, y es por este motivo que prefieren hacer un esfuerzo no alargándolo más de un año.

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.

Podríamos acceder a las guías docentes de las materias siguiendo la siguiente ruta:

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/>

Apartado: Información Académica / Plan de estudios

Las guías docentes se han actualizado a la finalización del curso 2012/2013 con el nuevo formato de guía docente Ed.2 que incorpora información de Evaluación según Competencias.

Análisis de Datos y Conclusiones:

El 100% de las guías docentes están publicadas en la página web de la Universidad y son visibles a todo el público interesado en las mismas. Dichas guías cumplen la normativa fijada.

Propuestas de Mejora al Indicador:

Mejora: Implantación de un nuevo formato de guía docente (Ed.3)

Causa: Guía en donde las materias se evalúan en un sistema por competencias de tal forma que se pueda medir los resultados de aprendizaje por competencia. Además se revisa que los contenidos se ajustan a la nueva Memoria verificada 2013.

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

Responsables: Vicedecano de Postgrado ESIC y Miembros de la Comisión de la Titulación

Tiempo Realización: 2013.MEMORIA.OGC.001

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.

3.2.2 Mejoras implantadas en el curso académico

A continuación se listan las mejoras identificadas en los bloques de procesos de la Cadena de Valora del Área de Postgrado, y que han aplicado al Máster. Dichas mejoras fueron identificadas a través del proceso de auditoría interna de Marzo 2013.

	2012/13
Mejoras Procesos de Atención a Estudiantes y Profesorado	1
Mejoras Procesos de Prestación del Servicio Formativo y Complementario	2
Mejoras Procesos de Apoyo-Prestación del servicio	6
Total Mejoras Cueros Académico	9

Fuente Unidad de Calidad ESIC

3.2.3 Grado de cumplimiento

	2012/13
Mejoras Propuestas año anterior e implantadas	1

Análisis de Datos y Conclusiones:

Se mejora el **procedimiento de documentaciones** del profesor al alumno para este año, se elimina el papel y se anexan todas las documentaciones en el campus virtual. El alumno solo recibe en papel los Cuadernos de Documentación o Casos realizados por Profesorado de ESIC.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

3.3 Información relativa a la extinción del plan antiguo.

No procede.

Análisis de Datos y Conclusiones:

No se tienen alumnos de Plan Antiguo de ninguna titulación a extinguir de este 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.

Durante el curso 2012/2013 no ha habido ninguna movilidad de alumnos del Programa Máster debido a que no existen hasta la fecha Convenios que lo permitan desde ESIC, y los que existen son los de la Universidad Rey Juan Carlos. Ningún alumno solicitó movilidad.

Análisis de Datos y Conclusiones:

No se tienen alumnos en movilidad para este Máster al no existir hasta la fecha convenios de movilidad para dicho Máster y estar una mayoría compaginando estudios y trabajo por lo que no pueden desarrollar programas de movilidad.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede

3.5 Orientación Profesional de la Titulación

ESIC pone a disposición de sus grupos de interés los resultados del informe de **Orientación Profesional de Postgrado 12/13** en el siguiente enlace:

<http://www.esic.edu/calidad/pdf/informe-de-resultados-orientacion-profesional-postgrado-20122013.pdf>

Las **mejoras que se propusieron para el curso 2012-2013** fueron las siguientes:

- Seguir profundizando en las mejoras necesarias para que todos los conocimientos y herramientas que ayudan en la orientación sean cada vez más eficaces y logren sus objetivos con los alumnos.
- Redefinir las necesidades de empleabilidad, en una situación económica grave, para que a través de los departamentos implicados con la empleabilidad de los alumnos de postgrado, académicos y servicios de práctica y empleo, sea cada vez mayor y el índice de colocación y desarrollo sea cada vez más alto.

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2012/13

ESIC Business & Marketing School

Valoraciones recogidas sobre la **satisfacción de alumnos en los cursos 2011/12 y 2012/13 respecto a cuestiones de orientación profesional:**

Curso		2011/12	2012/13	Variación
Máster Universitario en Gestión Comercial	Despertar inquietudes emprendedoras	8	8,25	3,12%
	Nivel de aportación de experiencia profesional del docente	8,4	8,17	-2,7%
	Formación en habilidades de Gestión Directiva	7,7	7,67	-0,3%
	Actividades de orientación profesional y personal	6	6	0%
	Optar a puestos de trabajo a través de ESIC	7,5	7,08	-5,6%

Fuente Unidad de Calidad ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

La Orientación Profesional es de vital importancia en todos los programas de ESIC de tal forma que permita una mayor cercanía del aprendizaje de materias a la realidad empresarial. Observamos en las encuestas de valoración de los alumnos que los niveles son siempre entorno a 6 y 8,4 puntos (valoración hasta 10 puntos) por lo que se encuentra en niveles adecuados.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede

3.6 Prácticas Profesionales

ESIC, cuenta en su campus de Pozuelo con un Departamento de Prácticas en Empresa, que gestionan las prácticas de los alumnos. Algunas de las empresas más representativas con las que ESIC mantiene firmado convenios de cooperación educativa para el Máster Universitario en Gestión Comercial pueden verse en el siguiente enlace:

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/>

Apartado: Prácticas Académicas/ externas

Datos sobre Prácticas Profesionales de alumnos del Master

	2011/12	2012/13	Variación
Duración media de las prácticas (horas)	600 h	593 h	-1,16%
Valoración gestión estudiantes	5,8	7,52	29,6%
Valoración gestión tutor empresa	9	8,1	-10%
Valoración académica prácticas	9,2	9,2	0%
Valoración adecuación formación	9	8,4	-6,6%
Calificación media	9,2	9,2	0%
Nº de estudiantes matriculados	29	40	38%
Nº de entidades / empresas ofertadas	132	157	19%

Fuente Dpto. Prácticas de ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

La valoración total sobre prácticas se ha establecido en un 9,2 este curso igual que en el anterior. Este resultado se consiguió debido a unas excepcionales calificaciones por parte de los tutores de las empresas, de los estudiantes y a la valoración académica de las prácticas.

Hubo 157 empresas que ofertaron plazas y la duración media para este Máster fue de 593 horas.

Propuestas de Mejora al Indicador

Mejora: Tener mayor margen de tiempo para la localización de prácticas para los alumnos y poder así cumplimentar sus horas.

Causa: La mayoría de alumnos identificaron sus prácticas entre los meses de Noviembre y Febrero.

Acciones a Desarrollar: Animar a los alumnos para que comiencen la búsqueda a partir de su ingreso en el Máster.

Responsables: Vicedecano de Postgrado ESIC, Miembros de la Comisión de la Titulación y Directores de Áreas implicadas (Prácticas y Carreras; Emprendimiento; etc.).

Tiempo Realización: 2013/2014

Código: 2013.MEMORIA.POST.002

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/postgrado/bolsa-trabajo/>

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

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/>

Apartado Atención al antiguo alumno / Carreras profesionales

Los resultados sobre la Encuesta de Inserción Laboral están previstos para el curso 2013/2014.

Algunos nombramientos alcanzados por los egresados del Título en el curso 2011/2012 (fuente de información de los datos por el Dpto. Carreras Profesionales) han sido:

Egresado.1

- Empresa: GRUPO RODILLA
- Nuevo Puesto: Gestor de Trade Marketing/LSM (Local store marketing)

Egresado.2

- Empresa: OPTIMISSA, CAPITAL MARKETS CONSULTING

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2012/13

ESIC Business & Marketing School

□ Nuevo Puesto: Business Manager

Los nombramientos alcanzados se publican en la **Revista Alumni de ESIC**, a continuación se listan las publicaciones de la revista durante el 2012/2013:

2012

Número 22. Marzo de 2012 <http://asp-es.secure-zone.net/v2/index.jsp?id=66/6194/12826&lng=es>

Número 23. Junio de 2012 <http://asp-es.secure-zone.net/v2/index.jsp?id=66/6194/14449&lng=es>

Número 24. Septiembre 2012 [http://asp-es.secure-](http://asp-es.secure-zone.net/v2/index.jsp?id=66/6194/15793&lng=es)

[zone.net/v2/index.jsp?id=66/6194/15793&lng=es](http://asp-es.secure-zone.net/v2/index.jsp?id=66/6194/15793&lng=es)

Número 25. <http://asp-es.secure-zone.net/v2/index.jsp?id=66/6194/17041&lng=es>

2013

Número 26. <http://asp-es.secure-zone.net/v2/index.jsp?id=66/6194/18371&lng=es>

Número 27. <http://asp-es.secure-zone.net/v2/index.jsp?id=66/6194/19771&lng=es>

Número 28. <https://asp-es.secure-zone.net/v2/index.jsp?id=66/6194/21223&lng=es>

Análisis de Datos y Conclusiones:

Se puede concluir que existe un numeroso grado de egresados que consiguen puestos intermedios y de responsabilidad, en el área de Consultoría y Asesoramiento de Empresas, Dirección Comercial y Marketing, Dirección Económico-Financiera y Dirección General principalmente.

Propuestas de Mejora al Indicador

Mejora: Poner en marcha una plataforma de encuestas para la Inserción Laboral el año 2013/2014 y recibir mediante ésta el primer informe de inserción laboral de egresados con este sistema.

Causa: Mejorar el seguimiento de la actividad

Acciones a Desarrollar: Reuniones de las áreas implicadas para la puesta en marcha

Responsables: Vicedecano de Postgrado ESIC, Miembros de la Comisión de la Titulación y Directores de Áreas implicadas (Marketing y Calidad)

Tiempo Realización: 2013/2014

Código: 2013.MEMORIA.POST.003

4 PROFESORADO

Puede visualizarse el claustro de profesores en el siguiente enlace:

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/>

Apartado Información Académica / Profesorado

4.1 Categoría del Profesorado.

Para el normal desarrollo del programa del Master se requiere un Claustro de Profesores compuesto de 40 Doctores y 44 Licenciados como se refleja en la memoria, pero la memoria se aprobó para la impartición de dos modalidades en este Título, fin de semana y entre semana. Hasta la fecha no se ha puesto en marcha el formato de fin de semana dado que se está dirigiendo hacia un perfil junior que requiere de horarios de entre semana.

Los datos pertenecientes al profesorado en el Máster Universitario en Gestión Comercial de Pozuelo son:

Perfil Profesorado

	2011/12	2012/13	Variación
Total Profesores de la Titulación	28	26	-7%
Licenciados/Ingenieros	8	12	50%
Doctores	15	14	-7%
Doctores Acreditados	5	10	100%

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Al impartirse únicamente una de las dos modalidades, serían necesarios 42 profesores y de ellos 20 de doctores. En el curso 2011/2012 ESIC cumplía estos factores, pero al verse reducidos estos números, se debe trabajar para alcanzar de nuevo los parámetros establecidos.

Propuestas de Mejora al Indicador

Mejora: Analizar un posible cambio de Memoria en su apartado de Profesorado para adaptarla a las necesidades reales del programa

Causa: Reducción en el claustro de profesores del Título frente a Memoria

Acciones a Desarrollar: Programa Monitor para cambio Memoria

Responsables: Vicedecano de Postgrado y Director del Programa

Tiempo Realización: 13/14 y 14/15

Código: 2013.MEMORIA.OGC.002

4.2 Actividad investigadora

Se podrá ver mayor detalle de la investigación del año 2012/2013 en la Memoria de Investigación:
http://www.esic.edu/pdf/memoria_investigacion_2012-2013_new.pdf

Los Proyectos de Innovación y Mejora Docente por parte del profesorado de ESIC a nivel nacional son:

DATOS DEL PROFESORADO DE ESIC

	2011/12	2012/13	Variación
Nº Notas Técnicas Publicadas	8	9	12,5%
Nº Libros de texto/prácticas publicados	39	12	-69,2%
Nº Casos de Estudio	12	8	-33,3%
Colaboración con proyectos institucionales de Innovación y Mejora Docente	30	36	20%

Fuente Dirección del Título. *Datos del profesorado ESIC a nivel nacional

A continuación se listan los datos referentes a la Investigación del profesorado:

	2011/12	2012/13	Variación
Nº artículos publicados en Revistas científicas Nacionales	5	14	180%
Nº artículos publicados en Revistas científicas Internacionales	5	14	180%
Nº Comunicaciones en Congresos Nacionales	15	18	20%
Nº Comunicaciones en Congresos Internacionales	16	18	12,5%
Nº Proyectos de Investigación Aprobados	2	2	0%

Fuente Dirección del Título. *Datos del profesorado ESIC a nivel nacional

Análisis de Datos y Conclusiones:

El número de todos los proyectos de investigación aprobados no ha sufrido ninguna variación de un año a otro, pero por otra parte la Colaboración con proyectos institucionales de Innovación y Mejora Docente se ha visto aumentada en un 20% en este año. Los casos de estudios y libros de texto han visto reducido su número de publicaciones en el curso 12/13.

Por otro lado, los artículos publicados y el número de comunicaciones se han visto incrementado en porcentajes que van desde el 12 hasta el 180% sus números.

La labor del departamento de Investigación en ESIC continúa facilitando y apoyando 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 unos resultados adecuados.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede

4.3 Calidad del Profesorado

5 OTROS RECURSOS

5.1 Recursos físicos

Ver Informe de Infraestructuras año 2012/2013. Campus Pozuelo.
<http://www.esic.edu/calidad/resultados-institucional.php>

5.2 Recursos humanos (PAS)

Ver Informe de RRHH año 2012/2013. Campus Pozuelo.
<http://www.esic.edu/calidad/resultados-institucional.php>

6 MEMORIA DE ACTIVIDADES

6.1 Actividades desarrolladas

ESIC, como respuesta a las necesidades de una empresa en un entorno cambiante, organiza actividades complementarias a la formación de sus alumnos, que les permiten estar en contacto directo con la problemática empresarial actual, así como recibir las experiencias de primera mano de los directivos y profesionales de empresas con los que comparten estas actividades.

Estas actividades las podemos resumir en dos grupos principales:

- **Actualización e intercambio de experiencias con profesionales.**
 - Seminarios Profesionales
 - Desayunos de Trabajo
 - Conferencias de Actualidad
 - Jornadas Profesionales
 - Encuentro de Profesionales de Marketing: "Hoy es Marketing".
 - Participación en Concursos y Premios de Investigación.
 - Simuladores de Decisiones Empresariales.
- **Relacionadas con la Empresa y el Empleo.**
 - Encuentro Profesional de empleo, MEET Madrid con la presencia de importantes empresas
 - Jornadas de Formación para el empleo, con la realización de varios encuentros con head hunters.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Desde ESIC Postgrado, se organizan múltiples actividades para complementar la formación de sus alumnos y mejorar así sus capacidades a la hora de trabajar en el entorno cambiante que nos encontramos, gracias a estar en contacto con las empresas actuales y sus diferentes problemáticas del día a día.

Queda patente el interés de ESIC por no dejar de lado a sus alumnos, proporcionándoles actividades para su mejora y formación continua.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

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 toda la Escuela 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

Las políticas que han sufrido modificaciones han sido:

- Política de admisiones de postgrado. Ed. 2. 2/11 junio 12
 - Se incluye excepciones para Máster especializados junior y se modifica para Máster especializados executive, quedando una clausula excepciones únicas para Máster especializadas.
- Políticas de Recursos Humanos. Personal Académico de ESIC. Ed. 1. 1/ 27 septiembre/12.
 - Especificación del Beneficio social a aplicar.
 - Las nuevas políticas han sido:
- Política de Perfil de Ingreso. Procedimiento Matriculación Grado y Postgrado ESIC ed 0.
- Política de Comisión Académica de Titulación de ESIC ed 0.

Análisis de Datos y Conclusiones:

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

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

7.3 Comité Académico de 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:

<http://www.esic.edu/pdf/comisiones-de-titulacion-esic-postgrado-13-14-ed-0.pdf>

A continuación se describen las Actas de las Reuniones realizadas por el Comité de Titulación que fue tratado en la Comisión de Garantía de Calidad del Área:

Acta

Fecha: 27/02/2013

Miembros de Comité (Nombre y Puesto): Joaquín Calvo (Vicedecano de Postgrado); Carmen Ramos (Coordinadora Gesco)

Ana Larión (Responsable de Programación); Araceli Cantón (Secretaría Grado)

Alumnos: Delegados y Sub-delegados de los Masters y Directores de Máster y Profesores de cada Máster

Unidad de Calidad: Gracia Serrano; María Baldonado y Teresa Freire

Director de la Titulación: Todos

Desarrollo de la Reunión

Temas pendientes (seguimiento): Digitalización de la documentación y Feedback de profesores

Nuevos temas tratados: Dificultades con Red Wifi; Dificultades con Grupos de Trabajo; y Comunicaciones de Plan Impulsa

Temas pendientes de poner en marcha:

-Cuestionarios Satisfacción Profesores bajo Docenita, resto de programas 13/14

Conclusiones:

Según lo expuesto en la reunión,

1. La digitalización de la documentación
2. Feed back aportado por los profesores

Análisis de Datos y Conclusiones:

Se han analizado los temas del desarrollo del curso por cada uno de los títulos, por los diferentes grupos de interés aportando mejoras y con la puesta en marcha de las mismas por parte de cada una de las Comisiones.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

7.4 Reuniones otros equipos

Como consecuencia de las **reuniones mantenidas con los delegados de programas de postgrado**, a continuación se detallan los puntos de mejora que los alumnos nos han trasladado a nivel general:

- **Seguir con la actualización de los casos prácticos** (sobretudo fechas y unidad monetaria o justificación, por su pedagogía de los casos con fechas más antiguas).
- **Mejorar en algunos casos la confección de los grupos**, que los directores y/o coordinadores de programas revisen antes de entregar a los cursos los grupos de trabajo las posibles repeticiones de alumnos en los mismos, que nunca se repitan, a ser posible más de tres veces.
- **Más trabajos individuales y notas individuales**, amén de los trabajos en grupos, que define la metodología de enseñanza de ESIC, que los directores de programa introduzcan criterios individuales de trabajo y evaluación.
- **Protocolo de servicios de prácticas y empleo**, y seguimiento de los alumnos. Desde el principio de curso deben presentarse estos servicios a los alumnos, aunque su disfrute sea a posteriori. Se está desarrollando un protocolo a presentar por los responsables de prácticas y empleo y los directores de programa.
- **Plan de acogida para extranjeros**, en base a un plan de acogida para los alumnos extranjeros que tiene desarrollado el departamento internacional.
- **Información de ESIC y todos su servicios** a todos los alumnos matriculados en la escuela,
- Información sobre las **actividades extraescolares** (deporte, cultura, etc...)
- Incluir dentro de la metodología, sobre todo en los Campus, **casos de PYMES locales** y/o referencias a las mismas, no basar toda la clase en casos de grandes empresas multinacionales.
- Seguir mejorando el **feedback** a los alumnos.
- **Networking** entre los alumnos, con otros alumnos, con profesores y con empresas (HEM)

A continuación se describen las **Actas de las Reuniones realizadas con los delegados** que incluyen revisión de temas pendientes, temas tratados y mejoras propuestas.

Acta 1

Fecha: 21 de Noviembre de 2012

Miembros del Equipo de Mejora (Nombre y Puesto): Carlos Mota y Ana Lapuente

Directores de ESIC: José María Cubillo

Responsable de Calidad del Área: María Baldonado

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)
Curso Académico 2012/13

ESIC Business & Marketing School

Desarrollo de la Reunión

Nuevos temas tratados:

1. Dinámica del Curso.
2. Profesorado
3. Evaluaciones

Conclusiones:

Los alumnos presentan un elevado nivel de satisfacción con el desarrollo del curso.

Nuevas mejoras a desarrollar (Mejora/Responsable/fecha de realización): el WiFi de ESIC presenta algunas incidencias.

Acta 2

Fecha: 22 de febrero de 2013

Miembros del Equipo de Mejora (Nombre y Puesto): Carlos Mota y Ana Lapuente

Directores de ESIC: José María Cubillo

Responsable de Calidad del Área: María Baldonado

Desarrollo de la Reunión

Temas pendientes (seguimiento): No procede

Nuevos temas tratados: Dinámica del Curso: Alumnos

Conclusiones:

1. Se muestran muy contentos y satisfechos con la evolución del primer trimestre del curso
2. Preocupa el desempeño de los alumnos chinos por su bajo nivel de español, por lo que se hace un seguimiento cercano de su evolución. Proponen a la dirección del programa un plan de tutorías personalizadas de ayuda a los alumnos chinos. Son de carácter voluntario y están organizadas por semanas.

Nuevas mejoras a desarrollar (Mejora/Responsable/fecha de realización)

No procede.

Acta 3

Fecha: 12 de abril de 2013

Miembros del Equipo de Mejora (Nombre y Puesto): Carlos Mota y Ana Lapuente

Directores de ESIC: José María Cubillo

Responsable de Calidad del Área: María Baldonado

Desarrollo de la Reunión

Temas pendientes (seguimiento):

1. WiFi

- a. El delegado manifiesta en la reunión, en representación del grupo, su agradecimiento por haber solucionado las incidencias que se venían registrando con el funcionamiento de la WiFi, a pesar de que se trata de una cuestión tecnológica y no académica, quiere señalarla

2. Integración de alumnos chinos

- a. Asimismo, manifiesta que los alumnos chinos tienen una plena integración dentro del grupo y en la actividad académica del programa.

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2012/13

ESIC Business & Marketing School

Nuevos temas tratados:

1. Dinámica del Curso.
2. Profesorado
3. Evaluaciones

Conclusiones:

Asimismo, manifiesta su plena satisfacción con el desarrollo del programa, con el nivel académico del Máster y con los excelentes profesores intervinientes en el mismo

Nuevas mejoras a desarrollar (Mejora/Responsable/fecha de realización)
No procede.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Reunión del equipo de mejora y los directores de Máster. Las expectativas son adecuadas de cara al curso y solicitan algunas mejoras a las que ESIC da contestación.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

7.5 Evaluación del Aprendizaje

7.5.1 Distribución de calificaciones Tasas de Rendimiento

	2012-13		
	TASA DE PRESENTACIÓN	TASA DE SUPERACIÓN	TASA DE RENDIMIENTO
TOTAL GENERAL	100%	100%	100%

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

7.5.2 Tasas por Materia (Rendimiento, Superación y Presentación)

Módulo	Nº Alumnos	Tasa de Rendimiento	Tasa de presentación	Tasa de Éxito	Nota Media
MOD I Mk Estratégico	40	100%	100%	100%	7,66
Dirección Estratégica	40	100%	100%	100%	7,29
Marketing Estratégico	40	100%	100%	100%	8,17
Plan de Marketing	40	100%	100%	100%	7,51
MOD II Inves. de Mercados	40	100%	100%	100%	7,92
El entorno de la Inves. Comercial	40	100%	100%	100%	7,59
Planificación Inves. Comercial	40	100%	100%	100%	7,96
Fuentes de datos y Sist. Información	40	100%	100%	100%	7,74
Mét. Cualitativos Inv. Mercados	40	100%	100%	100%	7,63
Mét. Cuantitativos Inv. Mercados	40	100%	100%	100%	7,96
Investigación aplicada en Mk	40	100%	100%	100%	8,63
MOD III Mk Operativo	40	100%	100%	100%	7,74
Dirección nuevos productos y servicios	40	100%	100%	100%	8,01

Módulo	Nº Alumnos	Tasa de Rendimiento	Tasa de presentación	Tasa de Éxito	Nota Media
Distribución Comercial	40	100%	100%	100%	7,64
Estrategias Fijación de Precios	40	100%	100%	100%	7,57
MOD IV Comunicación Empre.	40	100%	100%	100%	7,30
Comunicación. Estratégica y Persuasiva	40	100%	100%	100%	7,34
Comunicación Publicitaria	40	100%	100%	100%	7,47
Dirección de Comunicación	40	100%	100%	100%	7,09
MOD V Dirección Comercial	40	100%	100%	100%	7,50
Dirección y Organización de Ventas	40	100%	100%	100%	7,44
Métodos de Previsión de Ventas	40	100%	100%	100%	7,93
El Plan de Ventas	40	100%	100%	100%	7,16
Marketing Promocional	40	100%	100%	100%	7,53
Marketing Relacional	40	100%	100%	100%	7,45
MOD VI Habilidades Directivas	40	100%	100%	100%	7,91
Liderazgo aplicado al Marketing	40	100%	100%	100%	7,50
Dirección y gestión de proyectos	40	100%	100%	100%	8,49
Habilidades de dirigir y gestionar personas Mk	40	100%	100%	100%	8,72
Modelos Decisión/Toma decisiones	40	100%	100%	100%	7,85
Negociación Comercial	40	100%	100%	100%	6,98
MOD VII Análisis. Eco-Financiero	40	100%	100%	100%	8,12
Introducción a las Finanzas	40	100%	100%	100%	7,94
Análisis Económico-Financiero	40	100%	100%	100%	7,94
El presupuesto comercial	40	100%	100%	100%	8,31
Control resultados comerciales	40	100%	100%	100%	8,31
MOD VIII Estrategias MK	40	100%	100%	100%	7,93
Mercados Internacionales	40	100%	100%	100%	8,11
Dirección Mk Internacional	40	100%	100%	100%	7,94
Negociación intercultural	40	100%	100%	100%	7,56
Técnicas de Comercio Exterior	40	100%	100%	100%	8,12
MOD IX Sem. Avanzados	40	100%	100%	100%	7,44
Geomarketing	40	100%	100%	100%	7,45
Teoría de juegos en Marketing	40	100%	100%	100%	8,20
Dirección Estratégica de Marca	40	100%	100%	100%	6,87
Key Account Management	40	100%	100%	100%	7,81
Marketing de Servicios	40	100%	100%	100%	6,57
Marketing Viral	40	100%	100%	100%	7,28
Metodología de Investigación Científica	40	100%	100%	100%	7,31
Proyecto Fin de Master (15%)	40	100%	100%	100%	8,28
Practicum	40	100%	100%	100%	8,52
Nota Media Final					7,74

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2012/13

ESIC Business & Marketing School

Fuente Secretaria Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

La tasa de rendimiento alcanzó un 100% en el curso 2012/2013. El 100% de los alumnos del Máster lograron finalizar con éxito el curso, y además alcanzaron una nota media final superior al 7,7.

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., 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 o bien del Buzón Virtual, o de las propias reuniones de mejora del área por parte de los alumnos, se exponen a continuación:

Reconocimientos

		2011/12	2012/13
Área Académica	Nº Sugerencias	0	0
	Nº Felicitaciones	5	0
	Nº Quejas	0	0
Área Gestión	Nº Sugerencias	0	0
	Nº Felicitaciones	0	0
	Nº Quejas	0	4
TOTAL	Nº Sugerencias	0	0
	Nº Felicitaciones	5	0
	Nº Quejas	0	4

Fuente Unidad de Calidad ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

No se ha gestionado un número elevado de sugerencias, quejas o felicitaciones a través de la Unidad de Calidad solicitadas desde alumnos u otros grupos de interés del Título.

Destacaron 5 felicitaciones al Área Académica en el curso 2011/2012 y 4 quejas que hubo para el Área de Gestión en el 12/13.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

7.7 Gestión de Satisfacción de Grupos de Interés

7.7.1 Satisfacción de los Alumnos

Satisfacción con el profesorado

El grado de satisfacción por parte de los alumnos del Programa OGC con el profesorado en el campus de Pozuelo rozó el 8,7 mejorando el 8,08 del año anterior.

En cuanto al porcentaje de respuestas, el objetivo propuesto en el área durante el 2012-2013 fue del 56,30%, lo que suponía un aumento sobre el año anterior, que en la mayoría de los casos no superaba el 40%.

Satisfacción con la titulación

Se ha conseguido alcanzar una valoración final cercana al 7,5 en las encuestas de valoración sobre la titulación, destacándose por parte de los alumnos la Formación Integral y sobre todo el personal docente que forma parte de la Titulación.

Las infraestructuras alcanzaron un destacado 7,8 y la atención al estudiante superó el 7.

Los resultados fueron muy positivos. Esto se refuerza valorándose con cerca del 6,8 las expectativas de futuro del título.

La tasa de respuestas se acercó al 30%.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Importante grado de respuesta de los alumnos a las encuestas de satisfacción e igualmente y buen grado de satisfacción respecto al programa.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

7.7.2 Satisfacción de Egresados

ESIC tiene en proceso el lanzamiento de un plan de encuesta para la satisfacción del egresado. 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: 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.

Causa: Mejorar el seguimiento de la actividad

Acciones a Desarrollar: Reuniones de las áreas implicadas para la puesta en marcha

Responsables: Vicedecano de Postgrado ESIC y Miembros de la Comisión de la Titulación y Directores de Áreas implicadas (Marketing y Calidad)

Tiempo Realización: 2013/2014

Código: 2013.MEMORIA.POST.004

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

7.7.3 Satisfacción de Personal Docente

Se ha realizado a través del Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCOS 2012), recogiendo la opinión de los Trabajadores de ESIC, incluido los puestos docentes, y se ha estudiado en función de la importancia y satisfacción para el empleado teniendo en cuenta las diferentes categorías profesionales.

Se preguntó sobre tres grandes bloques como son la **calidad laboral**, la **marca empleador** y la **reputación interna** de la empresa.

En el informe anual de Recursos Humanos se ofrece información más completa sobre estas valoraciones.

Ver Informe de RRHH año 2012/2013. Campus Pozuelo.

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

En lo referente a **calidad laboral**, ESIC obtiene valoraciones siempre superiores al 6 y en algunos casos con notas cercanas al 7,5 siendo la importancia media para los empleados del 8.

La **marca empleador** es el apartado donde la escuela recibe sus mejores calificaciones ya que ronda calificaciones superiores al 8 en casi todas las cuestiones. Más importante aun cuando es uno de los pilares para los empleados.

Quedan reflejados los valores éticos y profesionales de la empresa en la **reputación interna** valorándose con notas que oscilan entre 6,75 y 8,3.

Análisis de Datos y Conclusiones:

La valoración recibida por el personal docente de la escuela refleja la importancia de mantener un ambiente laboral adecuado donde todos los empleados sientan esa cercanía y buena apreciación de las prácticas que hace su empresa.

La encuesta de clima laboral reflejó el trabajo como muy adecuado y ayudó a detectar indicadores sobre los que seguir trabajando.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

7.7.4 Satisfacción de Personal No Docente

Se ha realizado a través del Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCOS 2012), recogiendo la opinión de los Trabajadores de ESIC, y se ha estudiado en función de la importancia y satisfacción para el empleado teniendo en cuenta las diferentes categorías profesionales.

Se preguntó sobre tres grandes bloques como son la **calidad laboral**, la **marca empleador** y la **reputación interna** de la empresa.

En el informe anual de Recursos Humanos se ofrece información más completa sobre estas valoraciones.

Ver Informe de RRHH año 2012/2013. Campus Pozuelo.

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

Como conclusión al estudio MERCO, la **calidad Laboral** refleja la menor importancia que se da al sueldo, aumentado a la vez el desarrollo profesional junto a buenas relaciones con mandos intermedios y las diferentes acciones de conciliación de la vida personal y laboral.

Como **marca empleador**, ESIC recibe en los aspectos de buena imagen y reputación, atracción de talento, recomendación como lugar de trabajo y empresa exitosa en su actividad valoraciones en su mayoría superiores al 8, lo que demuestra lo bien que se están trabajando en estos apartados.

La **reputación interna**, alcanza sus máximas puntuaciones en la identificación con el proyecto empresarial al puntuarse con un 8,5, estando muy cercano a esta nota los valores éticos y profesionales y el orgullo por formar parte de la empresa. Estar rodeados de altos directivos profesionales y con buena reputación y las oportunidades de desarrollo iguales entre hombres y mujeres rondan puntuaciones del 7.

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.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

7.7.5 Satisfacción Agentes Externos

A través de los representantes externos en las Comisiones de titulación, las evaluaciones externas realizadas por ANECA, ACAP, 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.

Además la Dirección del Título ha realizado continuos seminarios de debate con Empresarios que han permitido aportaciones continuas al 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 en un corto plazo, ya que los resultados deberían estar obtenidos para el curso 2013/ 2014.

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:

Mejora: Plan de Encuestas a Alumnos de Prácticas Profesionales, Tutores Externos y Tutores Académicos.

Causa: necesidad de análisis de las prácticas profesionales por parte de todos los grupos de interés

Acciones a Desarrollar: Plan de Encuestas

Responsables: Dirección de Dpto. de Prácticas Profesionales.

Tiempo Realización: 2013/2014

Código: 2013.MEMORIA.POST.005

7.7.7 Satisfacción Programas de Movilidad:

Al no haber movilidad por parte de profesores ni alumnos en este Máster no hay posibilidad de medir la satisfacción de los mismos con movilidad.

Análisis de Datos y Conclusiones:

No hemos tenido personas en programas de movilidad en este Máster.

Propuestas de Mejora al Indicador No procede.

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 auditoria 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 ACAP:

INFORME DEL DISEÑO DE ANECA 2009

No se recoge ninguna solicitud de mejora.

Hasta la fecha no ha habido Evaluaciones publicadas de ACAP.

A continuación se detallan las solicitudes de acciones correctivas o mejoras propuestas con origen Informes de Auditoría Interna y Externa bajo la Norma Iso:

- Falta poner la fecha de evaluación en algunas fichas de los proveedores. Cuestión puntual.

Grado de Implantación: Se revisan todas las fichas de proveedores para completar la fecha en las que faltaban.

- Falta el Plan de Formación del área para el curso 2012/13

Grado de Implantación: Realizado en Junio 2013

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

Además, este informe lista en sus diferentes apartados las mejoras propuestas para el Título.

9.1 Mejoras implantadas durante el Curso Académico 2012/2013

Las mejoras que se han implantado durante este año son:

- Conseguir en las encuestas de evaluación de profesores por alumnos un número de respuestas superior al 60% como media general de programas y campus y que ningún programa registre un porcentaje inferior al 50%.
 - Porcentaje de respuesta en encuestas de satisfacción de profesores por Campus: 59,44%
 - Porcentaje de respuesta en encuestas de satisfacción de profesores por programa: 51%
- Alcanzar un número de publicaciones de Cuadernos de Documentación de Postgrado superior a 80.
 - Número de Cuadernos durante 2012-2013: 84 Cuadernos de Documentación

9.2 Mejoras propuestas para el Curso Académico 2013/2014

Las mejoras que se han para el propuesto para el año son:

- MUDCOMNT (URJC-ESIC)
- Renovación de la Maestría en Marketing en USIL-Perú
- Incluir a través de ESIC EMPRENDE, la Iniciativa Emprendedora en todos los programas MBA's y en el resto de programas, a través de seminarios, masterclass, premios a los proyectos emprendedores, etc.
- Análisis y seguimiento de la cartera de productos en campus
- Consolidación y reestructuración del equipo de gestión y directores de programas
- Implantación, seguimiento y control de nuevo sistema de gestión informática
- Alcanzar en cada programa y campus en las encuestas de satisfacción de profesores un nivel de respuesta igual o superior al 65 %
- Alcanzar en cada programa y campus en las encuestas de satisfacción general-final un nivel de respuesta igual o superior al 60 %

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2012/13

ESIC Business & Marketing School

- Incrementar el número de Cuadernos de Documentación a 90 para el curso 2013-2014
- Documentación impresa
- Mejorar el funcionamiento del departamento de prácticas.
- Confección de los grupos de trabajo
- Mejor información en el país de origen (extranjeros)
- Curso de inglés del Plan Impulsa antes de mayo (demasiada carga lectiva en esas fechas)
- Mejor horario de cafetería o máquina de vending

10 CUADRO DE INDICADORES

Ver información sobre indicadores en:

http://www.esic.edu/pdf/indicadores_master_universitario_gestion_comercial_2013.pdf