



ESIC Business & Marketing School

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

CURSO ACADÉMICO 2013/14

Comisión de Titulación

CAMPUS MADRID

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

Fecha
Pendiente

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.	10
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	12
4	PROFESORADO	14
4.1	Categoría del Profesorado.	14
4.2	Actividad investigadora.....	14
4.3	Calidad del Profesorado	15
5	OTROS RECURSOS	16
5.1	Recursos físicos.....	16
5.2	Recursos humanos (PAS)	16
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	21
7.5.1	Distribución de calificaciones Tasas de Rendimiento	21
7.5.2	Tasas por Materia (Rendimiento, Superación y Presentación).....	21
7.6	Gestión de sugerencias y reclamaciones	22
7.7	Gestión de Satisfacción de Grupos de Interés	24
7.7.1	Satisfacción de los Alumnos	24
7.7.2	Satisfacción de Egresados	24
7.7.3	Satisfacción de Personal Docente.....	25
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	32
9.1	Mejoras implantadas durante el Curso Académico 2012/2013	32
9.2	Mejoras propuestas para el Curso Académico 2013/2014	32
10	CUADRO DE INDICADORES	33

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

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/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/?s=sec21>

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:

	2012/13	2013/14	Variación
Nº alumnos con Titulación Superior	40	42	5%
Ramas de procedencia (*)	*	*	

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

* Las ramas de procedencia en el curso 2013/2014 fueron alumnos de:

Grado Marketing	1
Economía	3
Administración y Dirección de Empresas	20
Publicidad	1
Ciencias Empresariales	3
Derecho	4
Ingeniero Técnico Industrial	2
Filología	3
Farmacología	2
Traducción e interpretación	1
Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	1
Turismo	1

Análisis de Datos y Conclusiones:

Existe una elevada concentración de alumnos procedentes de titulaciones afines con las áreas de la economía y la administración de empresas.

Propuestas de Mejora al Indicador

Se propone realizar una modificación de los perfiles de acceso a la titulación en el sentido de concentrar éstos en las titulaciones afines con las áreas de la economía y la empresa.

2.3 Características del plan de estudios

Número de matriculados según Plan de Estudios

	2012/13	2013/14
Total alumnos matriculados en el título	40	42
Total de alumnos matriculados del 100% de créditos	40	42

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Propuestas de Mejora al Indicador

Se propone solicitar una ampliación del cupo de plazas ofertadas hasta 42.

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

	2012/13	2013/14	Variación
Plazas Ofertadas (A)	40	40	0%
Plazas Demandadas (B)	53	51	-3,7%
Ratio: Relación B/A	1,3	1,28	

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

La titulación presenta una elevada demanda que supera, a lo largo de la historia de la titulación, las plazas ofertadas.

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 se refleja con el Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre, sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.

<http://www.boe.es/boe/dias/2011/12/16/pdfs/BOE-A-2011-19597.pdf>

	2012/13	2013/14
Nº Reconocimientos y solicitud de transferencia de créditos	0	40,5 CTS
Nº Solicitudes de Convalidación de Materias	0	2 alumnos
Nº Reclamaciones a Solicitudes de Convalidación de Materias	0	0

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

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/?s=sec12>

Análisis de Datos y Conclusiones:

La Memoria actual exige que todas las competencias se cumplan en todas las asignaturas. Este sistema de asignación de competencias presenta importantes inconvenientes, y una dificultad elevada de cumplir, ya que hay competencia que no se corresponden con la materia. Se constata la necesidad de reformular la asignación de Competencias por asignatura.

Propuestas de Mejora al Indicador

Se propone realizar una modificación de Memoria en la que se reasignen las competencias por asignatura, buscando una mayor racionalidad y adecuación en la asignación de las mismas.

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.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/?s=sec97>

La edad media del estudiante de este máster es de 28 años con un rango que va desde los 23 hasta los 51 años. La mayor parte de los estudiantes fueron de nacionalidad española teniendo únicamente 3 alumnos de fuera de España los cuales venían de China, Ecuador y Marruecos.

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/?s=sec31>

Perfil de ingreso

	2012/13	2013/14	Variación
Alumnos de nuevo ingreso: Mujeres	40%	50%	25%
Alumnos de nuevo ingreso: Hombres	60%	50%	-17%
Alumnos de nuevo ingreso: Extranjeros	17%	7%	-59%
Alumnos de nuevo ingreso de fuera de la CAM	31%	29%	-6%

Fuente Secretaria 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:

	2012-13	2013-14
1. TASA DE GRADUACIÓN POR MODALIDAD		
TIEMPO COMPLETO	40	40
2. TASA DE GRADUACIÓN POR SEXO		
HOMBRES	16	20
MUJERES	24	20
3. TASA DE GRADUACIÓN POR PAÍS DE PROCEDENCIA		
ESPAÑA		37
4. TASA DE GRADUACIÓN POR EDAD		
19 - 25		19
26 - 29		13
30 - 39		6
40 - 45		2

Fuente Secretaria Postgrado ESIC

*En el curso 12/13 en el momento de la publicación no se habían obtenido más datos. En esta edición se justifica completo este apartado.

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

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/?s=sec32>

Análisis de Datos y Conclusiones:

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 2013/2014 para este Título, cubriéndose el 100% con las nuevas matriculaciones y solicitando a la URJC una ampliación de plazas para poder matricular a 2 alumnos adicionales.

Plazas de nuevo ingreso ofertadas

	2012/13	2013/14	Variación
Número de plazas de Nuevo Ingreso ofertadas	40	40	0%
Número de matriculaciones de Nuevo Ingreso	40	42	5%
Tasa de Cobertura: Matriculados/plazas ofertadas	100%	105%	

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

2.9.2 Número de alumnos matriculados y bajas

	2012/13	2013/14	Variación
Total Nuevos Matriculados	40	42	5%
Bajas (Total de todos los cursos)	0	0	0%
TOTAL	40	42	5%

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

El desempeño académico de los alumnos es adecuado, no registrándose bajas o abandonos.

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede.

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

	2012/13	2013/14	Variación
Matriculados según Plan de Estudios en el 100% del nº créditos	40	42	5%
TOTAL	40	42	5%

Fuente Secretaría Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

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/?s=sec13>

Las guías docentes se han actualizado a la finalización del curso 2013/2014 con el nuevo formato de guía docente que incorpora información de Evaluación según 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.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Propuestas de Mejora al Indicador.

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 Valor 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	2013/14
Mejoras Procesos de Atención a Estudiantes y Profesorado	1	0
Mejoras Procesos de Prestación del Servicio Formativo y Complementario	2	0
Mejoras Procesos de Apoyo-Prestación del servicio	6	0
Total Mejoras Cursos Académico	9	0

Fuente Unidad de Calidad ESIC

3.2.3 Grado de cumplimiento

	2012/13
Mejoras Propuestas año anterior e implantadas	6

Análisis de Datos y Conclusiones:

Propuestas de Mejora al Indicador

3.3 Información relativa a la extinción del plan antiguo.

No procede.

Análisis de Datos y Conclusiones:

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 2013/2014 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:

La titulación cuenta con un plan de estudios muy intenso y exigente que no permite la movilidad de alumnos dentro del curso académico que dura.

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede.

3.5 Orientación Profesional de la Titulación

ESIC, a través de las encuestas de Satisfacción busca obtener los resultados sobre Orientación Profesional de los alumnos de Postgrado.

Las mejoras que se están trabajando desde hace unos años son:

- Profundizar 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.

Análisis de Datos y Conclusiones:

La titulación se encuentra inmersa en un proceso de mejora continua.

Propuestas de Mejora al Indicador

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/?s=sec41>

Datos sobre Prácticas Profesionales de alumnos del Master

	2012/13	2013/14	Variación
Duración media de las prácticas realizadas (horas)	593	684	15%
Desviación típica	378	235	
Duración prácticas curriculares (horas)	100	100	0%
Valoración gestión estudiantes	7,52	7,92	5%
Valoración gestión tutor empresa	8,1	9	11%
Valoración académica prácticas	9,2	8,73	-5%
Valoración adecuación formación	8,4	8,47	1%
Calificación media	9,2	8,95	-3%
Nº de estudiantes matriculados	40	43	7,5%
Nº de entidades / empresas ofertadas	157	167	6,4%

Fuente Dpto. Prácticas de ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Las desviaciones registradas en Valoración académicas de las prácticas y en la calificación media no son significativas, ya que los ratios de valoración obtenidos son muy elevados.

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/postgrado/bolsa-trabajo/>

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

ESIC © Copyright. Todos los derechos reservados.

Edición 4. Vigente desde Curso Académico 2013/14

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/?s=sec71>

Los resultados sobre las Encuesta de Inserción Laboral se reflejan en el apartado 7.7 de este informe en el apartado Gestión de Satisfacción de Grupos de Interés. Además se recoge un informe elaborado por la URJC donde los alumnos valoran el Máster Universitario en Gestión Comercial.

Algunos nombramientos alcanzados por los egresados del Título en el curso 2013/2014 (fuente de información de los datos por el Dpto. Carreras Profesionales) han sido:

Egresado.1

- Empresa: PORSCHE
- Nuevo Puesto: Área Post Venta

Egresado.2

- Empresa: ACNIELSEN COMPANY, S.L.
- Nuevo Puesto: Área Comercial

Egresado.3

- Empresa: TELEFÓNICA INGENIERÍA DE SEGURIDAD, S.A.
- Nuevo Puesto: Área Marketing Global

Los nombramientos alcanzados se publican en la **Revista Alumni de ESIC**, a continuación se listan las publicaciones de la revista durante el 2013/2014:

2014

Número 29. <https://asp-es.secure-zone.net/v2/index.jsp?id=66/6194/22809&lng=es>

Número 30. <http://asp-es.secure-zone.net/v2/index.jsp?id=2878/11485/24171&lng=es>

Número 31. <http://asp-es.secure-zone.net/v2/index.jsp?id=2878/11485/25369&lng=es>

Análisis de Datos y Conclusiones:

El desempeño de la titulación en relación a la inserción laboral de los egresados es adecuada. La titulación cuenta con un gran reconocimiento por parte de los empleadores y es habitual que los alumnos que inician prácticas en una empresa sean contratados por ésta, en muchas ocasiones antes incluso de que finalice el curso académico.

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede.

4 PROFESORADO

Puede visualizarse el claustro de profesores en el siguiente enlace:

<http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/?s=sec15>

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

	2012/13	2013/14	Variación
Total Profesores de la Titulación	26	23	-11%
Licenciados/Ingenieros	12	12	0%
Doctores	14	12	-14%
Doctores Acreditados	10	7	-30%

Fuente Secretaria Postgrado ESIC

En este curso 2013/2014 se ha realizado un estudio más detallado sobre la categoría del profesorado:

	Nº PROFESORES	Horas impartidas título	% horas impartidas por Titulación Ac.	CATEGORIA Nº		CATEGORIA %		DEDICACION Nº			DEDICACION %		
				PROFESOR	ASOCIADO	PROFESOR	ASOCIADO	ft	pt	col	ft	pt	col
acreditados	7	165	45%	4	3	29%	33%	4	0	3	36%	0%	33%
doctores	12	69	19%	5	0	36%	0%	4	1	0	36%	33%	0%
licenciados	11	135	37%	5	6	36%	67%	3	2	6	27%	67%	67%
total	23	369	100%	14	9	100%	100%	11	3	9	100%	100%	100%
total						61%	39%				48%	13%	39%

Ft: 400 horas o más

Pt: 399 A 120 horas

Col: menos 120 horas

Análisis de Datos y Conclusiones:

La titulación cumple ampliamente con los indicadores de doctores y doctores acreditados que marca la normativa vigente.

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede.

4.2 Actividad investigadora

Se podrá ver mayor detalle de la investigación del año 2013/2014 en la Memoria de Investigación:
http://www.esic.edu/pdf/memoria_de_investigacion_esic_2013_2014.pdf

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

DATOS DEL PROFESORADO DE ESIC

	2013/14
Nº Notas Técnicas Publicadas	10
Nº Libros de texto/prácticas publicados	26
Nº Casos de Estudio	3
Colaboración con proyectos institucionales de Innovación y Mejora Docente	8

Fuente Dirección del Título.

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

	2013/14
Nº artículos publicados en Revistas científicas Nacionales	24
Nº artículos publicados en Revistas científicas Internacionales	8
Nº Comunicaciones en Congresos Nacionales	16
Nº Comunicaciones en Congresos Internacionales	13
Nº Proyectos de Investigación Aprobados	19

Fuente Dirección del Título.

Análisis de Datos y Conclusiones:

La actividad investigadora de los profesores de ESIC y, en particular, de la titulación es creciente a lo largo del tiempo.

Propuestas de Mejora al Indicador

Se propone la creación de una línea de apoyo a los profesores-investigadores para la financiación de la traducción de artículos científicos al inglés y, así fomentar y facilitar la publicación de los resultados de investigación en revistas científicas de relevancia internacional.

4.3 Calidad del Profesorado

ESIC ha pasado en positivo el primer año del proceso DOCENTIA donde se evalúa la Actividad Docente del Profesorado.

Del total de profesorado auditado, 8 impartían clase en el Máster de Gestión Comercial, de los cuales 7 fueron evaluados con una nota final de **NOTABLE** y uno con **EXCELENTE**.

El informe completo puede verse en la web de ESIC:

<http://www.esic.edu/calidad/pdf/informe-final-convocatoria-docentia-esic-2014.pdf>

Análisis de Datos y Conclusiones:

La titulación presenta un elevado nivel en su plantilla docente, como así lo ha demostrado el proceso DOCENTIA.

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede.

5 OTROS RECURSOS

5.1 Recursos físicos

El Máster en Gestión Comercial de ESIC se imparte dentro del Campus de ESIC Pozuelo, el cual está dividido en las Áreas de Grado y Postgrado. El Área de Postgrado se encuentra localizado en el nuevo edificio que construyó la Universidad en el año 2008 y que cuenta con la última tecnología disponible.

Algunos recursos con los que cuenta esta área son:

- 11 aulas
- 27 salas de trabajo
- 2 salas de Ordenadores con 100 equipos
- 1 sala de conferencias con capacidad para 85 personas

A escasos metros ESIC ha inaugurado este curso la nueva Biblioteca de Pozuelo de Alarcón que cuenta con más de 2.000 metros cuadrados, 155 puestos de estudio, 10 salas de estudio, 1 sala de conferencia para 45 personas y que podrá ser usada tanto por los alumnos de ESIC como alumnos de fuera del Campus.

Las zonas comunes para el área de Postgrado y Grado, se encuentran en la zona de Grado, como son el Dpto. de Prácticas y Carreras Profesionales, Aesic, Oficina Internacional, Cafetería y Restaurante...

Algunas mejoras realizadas sobre las Instalaciones del Campus han sido:

- Reforma del Salón de actos (iluminación a LED regulable), escenario adaptando proyectores, cámaras, etc.
- Reforma de despachos para Departamento de Sistemas de Informática.
- El Edificio central del Campus de Pozuelo (Área Universitaria) se realizó la pintura del edificio para mantenimiento de Aulas y Pasillos.
- Reposición de estores en las Aulas del Área de Universitaria. Se han repuesto todos los estores en el Área de Postgrado.
- Reducción de la iluminación a la mitad de vatios en el periodo nocturno en el exterior del Edificio.
- Inventario del Mobiliario de los Edificios del Área Universitario, Postgrado y Biblioteca.
- Mejora del Sistema de Riego de los jardines del recinto.

Y relacionadas con TIC:

- Creación de un CPD de respaldo en el edificio de la Biblioteca (puesta en servicio en Enero)
- Ampliación capacidad cluster VMWare (Enero)
- Nuevo circuito de FO de enlace a Internet de 1 Gbps (Mayo)
- Ampliación y actualización de red Wifi a 803.11 ac (fecha prevista de finalización en Noviembre)

Análisis de Datos y Conclusiones:

Los recursos y las instalaciones de la Escuela se consideran adecuadas para la impartición de la titulación.

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede.

5.2 Recursos humanos (PAS)

Existe una cultura de gestión de los Recursos Humanos centrada en la cercanía y en el mantenimiento del personal.

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 realiza una encuesta a través del Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCOR) 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.

Los resultados de este estudio pueden verse en el apartado 7.7.4 de este mismo Informe.

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:

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: N/A

7.2 Políticas

Las políticas que han sufrido modificaciones han sido:

- Política de Comisiones de Titulación: adaptaciones de las observaciones del Equipo Auditor de AUDIT que solicitan especificar el desarrollo, seguimiento, revisión, publicación y rendición de cuentas de los Informes de Titulación por parte de las Comisiones de Títulos.
- Política de admisiones de postgrado. Ed. 3. 1/4 junio 14
 - Se modifica las excepciones de master especializados a un 20%.
 - Se incluyen modificaciones en los perfiles de master especializados.

Las nuevas políticas han sido:

- Política de Coordinación docente Grado y Postgrado Ed.0
- Política General en relación con el servicio de apoyo a alumnos con discapacidad en ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones: Se avanza adecuadamente con las necesidades y mejoras detectadas por los equipos auditores externos así como por los diferentes grupos de interés que participan de ESIC.

Propuestas de Mejora al Indicador : N/A

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:

Incluir ACTAS

Acta

Fecha: 27/02/2013

Miembros de Comité (Nombre y Puesto):

Desarrollo de la Reunión

Conclusiones:

Análisis de Datos y Conclusiones:

Propuestas de Mejora al Indicador

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, siguiendo el ejemplo de Valencia. En Madrid cada Director de Campus en su campus (o responsable de marketing si lo hubiese), durante 15-20 minutos puede presentar el día de la inauguración de curso la escuela y sus servicios, y durante el curso, primeros meses de aclimatación, los directores de programa, coordinadores y personal de apoyo ahondasen en este tema.
- 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.
- **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.

Delegados

Las actas están en el Área Académica de Postgrado Responsabilidad del Vicedecano de PostGrado.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Propuestas de Mejora al Indicador

7.5 Evaluación del Aprendizaje

7.5.1 Distribución de calificaciones Tasas de Rendimiento

	2012-13			2013-14		
	TASA DE PRESENTACIÓN	TASA DE PRESENTACIÓN	TASA DE SUPERACIÓN	TASA DE RENDIMIENTO	TASA DE SUPERACIÓN	TASA DE RENDIMIENTO
TOTAL GENERAL	100%	100%	100%	100%	95.24%	95.24%

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	42	100%	100%	100%	7,26
Dirección Estratégica	42	100%	100%	100%	7,16
Marketing Estratégico	42	100%	100%	100%	7,32
Plan de Marketing	42	100%	100%	100%	7,30
MOD II Inves. de Mercados	42	100%	100%	100%	7,72
El entorno de la Inves. Comercial	42	100%	100%	100%	8,46
Planificación Inves. Comercial	42	100%	100%	100%	7,74
Fuentes de datos y Sist. Información	42	100%	100%	100%	7,87
Mét. Cualitativos Inv. Mercados	42	100%	100%	100%	7,42
Mét. Cuantitativos Inv. Mercados	42	100%	100%	100%	7,10
Investigación aplicada en Mk	42	100%	100%	100%	7,74
Módulo	Nº Alumnos	Tasa de Rendimiento	Tasa de presentación	Tasa de Éxito	Nota Media
MOD III Mk Operativo	42	100%	100%	100%	6,99
Dirección nuevos productos y servicios	42	100%	100%	100%	7,78
Distribución Comercial	42	100%	100%	100%	6,81
Estrategias Fijación de Precios	42	100%	100%	100%	6,38
MOD IV Comunicación Empre.	42	100%	100%	100%	6,71
Comunicación. Estratégica y Persuasiva	42	100%	100%	100%	6,90
Comunicación Publicitaria	42	100%	100%	100%	7,14
Dirección de Comunicación	42	100%	100%	100%	6,10
MOD V Dirección Comercial	42	100%	100%	100%	7,32
Dirección y Organización de Ventas	42	100%	100%	100%	7,14
Métodos de Previsión de Ventas	42	100%	100%	100%	7,12
El Plan de Ventas	42	100%	100%	100%	6,91
Marketing Promocional	42	100%	100%	100%	7,17
Marketing Relacional	42	100%	100%	100%	8,25
MOD VI Habilidades Directivas	42	100%	100%	100%	7,45

Liderazgo aplicado al Marketing	42	100%	100%	100%	7,35
Dirección y gestión de proyectos	42	100%	100%	100%	7,61
Habilidades de dirigir y gestionar personas Mk	42	100%	100%	100%	8,32
Modelos Decisión/Toma decisiones	42	100%	100%	100%	6,76
Negociación Comercial	42	100%	100%	100%	7,21
MOD VII Análisis. Eco-Financiero	42	100%	100%	100%	7,84
Introducción a las Finanzas	42	100%	100%	100%	8,11
Análisis Económico-Financiero	42	100%	100%	100%	8,11
El presupuesto comercial	42	100%	100%	100%	7,57
Control resultados comerciales	42	100%	100%	100%	7,57
MOD VIII Estrategias MK	42	100%	100%	100%	7,17
Mercados Internacionales	42	100%	100%	100%	7,51
Dirección Mk Internacional	42	100%	100%	100%	6,29
Negociación intercultural	42	100%	100%	100%	7,51
Técnicas de Comercio Exterior	42	100%	100%	100%	7,36
MOD IX Sem. Avanzados	42	100%	100%	100%	6,80
Geomarketing	42	100%	100%	100%	6,91
Teoría de juegos en Marketing	42	100%	100%	100%	7,50
Dirección Estratégica de Marca	42	100%	100%	100%	6,33
Key Account Management	42	100%	100%	100%	7,52
Marketing de Servicios	42	100%	100%	100%	7,48
Marketing Viral	42	100%	100%	100%	8,05
Metodología de Investigación Científica	40	95,24%	95,24	95,24%	6,73
Proyecto Fin de Master (15%)	42	100%	100%	100%	6,81
Practicum	42	100%	100%	100%	7,95
Nota Media Final					7,3

Fuente Secretaria Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

El desempeño mostrado por los alumnos ha sido, en general, muy bueno, habiendo obtenido una nota media global de 7.3

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

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

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

		2012/13	2013/14
Área Académica	Nº Sugerencias	0	0
	Nº Felicitaciones	0	0
	Nº Quejas	0	0
Área Gestión	Nº Sugerencias	0	0
	Nº Felicitaciones	0	0
	Nº Quejas	4	0
TOTAL	Nº Sugerencias	0	0
	Nº Felicitaciones	0	0
	Nº Quejas	4	0

Fuente Unidad de Calidad ESIC

Las cuatro quejas que se realizaron en el curso 12/13, todas relacionadas con la red Wifi, fueron resueltas con éxito.

Se ha puesto en marcha en 2014 la mejora de la visualización del Buzón de Sugerencias de ESIC en dos vías: cambio de Nombre de Tú opinión cuenta a Buzón de Sugerencias, e inclusión de Buzón de Sugerencias en el índice de apartados de la información de cada título a un nivel de visibilidad mejor que en el que estaba.

Análisis de Datos y Conclusiones: Mejoras incorporadas en la visualización del Buzón de Sugerencias. Se espera sea una vía más accesible y por tanto más utilizada por todos los grupos de interés.

Propuestas de Mejora al Indicador: N/A

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 Máster en Gestión Comercial con el profesorado en el campus de Pozuelo superó los 8,0 puntos sobre 10 en las encuestas de valoración de profesorado que realizan los alumnos a la finalización de cada uno de los módulos. El informe emitido por la URJC sobre la encuesta de satisfacción realizada, refleja que el profesorado del título obtenía una valoración por parte de los alumnos de 4,6 sobre 5, es decir, una nota de 9,2 sobre 10.

Satisfacción con la titulación

El informe de la URJC evidencia un elevado nivel de satisfacción de los alumnos con la titulación, habiendo alcanzado una valoración de 4,35 puntos sobre 5, lo que equivale a una puntuación de 8,7 sobre 10, en línea con las valoraciones de satisfacción que históricamente ha presentado la titulación.

Análisis de Datos y Conclusiones:

El nivel de satisfacción de los alumnos con la titulación es muy elevado.

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede.

7.7.2 Satisfacción de Egresados

ESIC puso en marcha para el curso 2013/2014 el plan de encuestas para la satisfacción del egresado. Su lanzamiento y recepción de datos ha permitido conocer las motivaciones y pensamientos de sus alumnos al salir de la escuela.

Esta primera encuesta no facilitó datos de los alumnos del Máster, por lo que se decidió realizar una segunda encuesta exclusiva para los egresados del título. Sobre la formación valoran positivamente aspectos como el trabajo en equipo y la capacidad de compromiso que adquieren con los hábitos de colaboración y trabajo solucionando conflictos que puedan surgir y otros aspectos que destacaron fue la capacidad de gestionar tiempos y recursos, la formación teórica y preparación en expresión oral.

Estos resultados se validan con la encuesta que realizó la URJC a sus alumnos sobre este Máster, donde el 50% de los alumnos mejoran su situación laboral al finalizar el título y se valora con 7,7 al ser preguntados sobre la utilidad del Máster por parte de los titulados empleados actualmente.

Análisis de Datos y Conclusiones:

El nivel de satisfacción del egresado es elevado.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede.

7.7.3 Satisfacción de Personal Docente

En la fecha de elaboración de este informe no se dispone todavía del Informe MERCO 2014 por lo que la Universidad continua trabajando con los datos de 2013.

Se realizó a través del Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCOR), 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 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.

Además, para el curso 2013/14, ESIC realizó una encuesta de satisfacción para el profesorado que imparte clases en el Máster en Gestión Comercial con unos resultados positivos que variaron entre el 7,7 y el 9,7 sobre 10.

La variable mejor valorada fue la sala de reuniones seguido de haber podido realizar las actividades de evaluación previstas y un número adecuado de alumnos presentado a la evaluación de la última convocatoria. Todos los aspectos sobre los que se preguntaron se dan por válidos al tener desviaciones adecuadas excepto en dos de las preguntas donde sus desviaciones fueron superiores a 2, y por ello hace que deban ser estudiadas más a fondo en un futuro, esto ocurrió en la realización de las actividades prácticas previstas y en los conocimientos previos del alumno sobre la materia.

	Media
¿Ha sido posible desarrollar todo el temario teórico previsto?	8.65
¿Ha sido posible desarrollar las actividades prácticas previstas?	8.81
¿Se han desarrollado las tutorías?	9.00
¿Han asistido la mayoría de los estudiantes regularmente a clase?	9.12
¿Han aprovechado los alumnos las tutorías?	8.44
¿Le parece que los conocimientos previos del alumno son adecuados para el aprendizaje de la materia?	7.65
Libros de consulta en la Biblioteca o entregados al Alumno	9.13
Documentaciones accesibles en formato electrónico	8.94
Servicio de datos fijos (accesibilidad a ordenadores, calidad de los equipos, acceso a red, etc.)	9.00
Servicios de datos móviles (WIFI) (cobertura, facilidad de conexión, etc.)	9.07
Aula	9.35
Salas de Reuniones	9.45
¿Ha realizado las actividades de evaluación previstas?	9.69
¿Cree que el seguimiento docente y/o la evaluación continua han servido para mejorar los resultados de la materia?	9.27
¿Valore cuantos alumnos se han presentado a la evaluación de la última convocatoria?	9.64
¿Está satisfecho con los resultados logrados en su materia en la última convocatoria cursada?	8.71

Análisis de Datos y Conclusiones:

El nivel de satisfacción del profesorado es adecuado.

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede.

7.7.4 Satisfacción de Personal No Docente

En la fecha de elaboración de este informe no se dispone todavía del Informe MERCO 2014 por lo que la Universidad continua trabajando con los datos de 2013.

Se realizó como la del Personal Docente a través del Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCO), 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.

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.

Además, para el curso 2013/14, ESIC realizó una encuesta de satisfacción para el Personal de Gestión del Master Universitario en Gestión Comercial con unos resultados positivos que variaron entre el 7,1 y el 9,1 sobre 10.

Las variables mejor valoradas fueron la gestión de los procesos administrativos como aulas y fechas de exámenes junto al trato con el profesorado del título y alumnos. Todos los aspectos sobre los que se preguntaron se dan por válidos al tener desviaciones adecuadas excepto en las dos notas inferiores donde sus desviaciones superiores a 2 hacen que deban ser estudiadas más a fondo en un futuro.

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

	Media
Disponibilidad de la información sobre aspectos docentes necesaria para atender a los estudiantes (fechas y requisitos de matriculación, aulas, horarios, etc.).	9.00
Trato con los estudiantes del título.	9.00
Trato con el profesorado del título.	9.12
Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, de fechas de exámenes, etc.).	9.17
Gestión de los procesos administrativos comunes con la Universidad a la que el título está adscrito (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.).	8.60
Recursos materiales y tecnológicos disponibles para prestar servicios al estudiante y/o al profesorado del título.	8.71
Plantilla suficiente de personal de administración para atender correctamente la gestión administrativa del título.	7.38
Plantilla suficiente de personal de servicios (Oficina Internacional, Dpto. Prácticas, TIC, etc.) para atender correctamente a estudiantes y/o profesorado del título.	7.11
Nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos-servicios del título.	8.11

Análisis de Datos y Conclusiones:

El nivel de satisfacción con la titulación del personal no docente es adecuado.

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:

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede.

7.7.6 Satisfacción Prácticas Profesionales

A través del plan de encuestas se busca conocer los datos de satisfacción de las prácticas anualmente. Este plan se puso en marcha como mejora al informe de Título 12/13.

En el curso 13/14 los alumnos valoraron al departamento de Prácticas Profesionales con una nota media cercana al 7,8. No se recibió contestación por parte de los alumnos de este título y en la

encuesta que se lanzó en exclusiva para ellos las prácticas recibieron un 7 como valoración general.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Se ha evidenciado un bajo nivel de respuesta a las encuestas emitidas por el Departamento de Calidad de ESIC, especialmente en un programa tan exigente como éste. Es esencial disponer de datos objetivos de calidad, procedentes de encuestas fiables, para hacer un buen diagnóstico de la situación y poder así plasmar las conclusiones obtenidas en decisiones que permitan mejorar los aspectos menos fuertes de la titulación.

Propuestas de Mejora al Indicador:

Se recomienda que el Departamento de Calidad de ESIC proceda a realizar una revisión del procedimiento de realización de encuestas con el objetivo de que mejore el nivel de respuesta y, por tanto, la fiabilidad de éstas.

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:

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

- Se han ampliado los créditos de prácticas externas, pero se han reducido los del Trabajo Fin de Máster a 4, lo cual no es aceptable y debe modificarse. El R.D.1393/2007 en su artículo 15.3 dice: Estas enseñanzas concluirán con la elaboración y defensa pública de un trabajo fin de Máster, que tendrá entre 6 y 30 créditos. Este aspecto será objeto de especial seguimiento.

Grado de Implantación: Realizado

- Se recomienda suprimir la exigencia del explicitar el sistema de valoración utilizado para evaluar la expresión: dominio del NIVEL CULTO de la lengua materna (español).

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

Grado de Implantación: Realizado

INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACAP 2013

A continuación se desglosan las advertencias y recomendaciones y el grado de implantación de los mismos.

Información pública

- No se establece en la memoria de verificación indicación de impartición en español e inglés a partir del curso 2012 2013, mientras que sí aparece de tal manera en información pública

Grado de Implantación: Se realizó la modificación web indicando sólo idioma español, adaptándolo así con lo especificado en la Memoria verificada.

En la nueva Memoria se reflejará que el único idioma de impartición es el español.

- Aunque aparece la denominación de Gestión Comercial, el Máster actualmente se ofrece como un doble título junto a Dirección de Marketing, lo que es inadecuado, ya que la verificación se ha realizado como Gestión Comercial y no aparece una modificación posterior

Grado de Implantación: Los Alumnos que cursan el Master Universitario en Gestión Comercial (OGC) por URJC obtendrán a su vez la Titulación en Máster en Dirección de Marketing por ESIC cursando 12 créditos adicionales a los ya cursados en el Plan de Estudios OGC.

- Nº mínimo de ECTS por matrícula y periodo lectivo: Se recoge información en la memoria de verificación pero no se incluye en la información pública.

Grado de Implantación: ESIC sigue como requisitos de matriculación la normativa universitaria general y la específica de la Universidad Rey Juan Carlos, a la que se encuentra adscrito.

La normativa de permanencia aplicable a los alumnos matriculados en ESIC en el Master Universitario es "Normativa de Matrícula y Permanencia en los Estudios de Máster de la Universidad Rey Juan Carlos" vigente.

- Se recoge información en la memoria de verificación sobre las normas de permanencia pero no se incluye en información pública.

Grado de Implantación: Modificación web incluyendo las Normas de Permanencia en el apartado Información Académica de <http://www.esic.edu/es/master-universitario-gestion-comercial/>

- Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso. Se recomienda que la información siga las directrices de la Universidad así como lo incluido en la memoria de verificación.

Grado de Implantación: Ya se adapta a lo establecido en la Memoria verificada.

- Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos. Se recomienda que se incluya la nueva normativa sobre transferencia y reconocimiento de créditos recogida en el RD 1618/2011.

Grado de Implantación: Ya se adapta la Normativa sobre la Transferencia y Reconocimiento de créditos enlazándose con <http://www.boe.es/boe/dias/2011/12/16/pdfs/BOE-A-2011-19597.pdf>

- Periodo y requisitos para formalizar la matrícula. No aparecen indicados los plazos de matrícula en información pública.

Grado de Implantación: Se incluye dentro del apartado de Matrícula, en Información Académica, y refleja las mismas fechas de la URJC.

http://www.urjc.es/alumnos/matriculacion/archivos/FECHAS%20AUTOPREINSCRIPCION%20Y%20AUTOMATRICULA_2014_2015.pdf

- Plan de estudios. No se adecua porque incluye asignaturas nuevas para completar la doble

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

titulación. Además se establece como trabajo fin de Máster una asignatura de 4,5 créditos cuando tendría que ser de 6 mínimo. Esta es una recomendación del informe de alegaciones que no se ha atendido.

Grado de Implantación: TFM ya se adapta a lo establecido en la Memoria verificada.

- Información general con la distribución de créditos en función del tipo de materia y nº de créditos de las asignaturas. Aparece esa información pero no se adecua porque no corresponde con la memoria de verificación.

Grado de Implantación: Modificación web adaptándolo así con lo especificado en la Memoria verificada.

- Breve descripción de los módulos o materias, su secuencia temporal y adecuación a la adquisición de competencias. Se recoge en la memoria de verificación. No está en información pública ni en las guías docentes que son del curso 2011-2012 (no aparece información actualizada).

Grado de Implantación: Las nuevas Guías están adaptadas a lo establecido en la Memoria verificada, y en ellas se refleja una descripción de los módulos o materias, la secuencia temporal y adecuación a la adquisición de competencias.

- Guías docentes de las asignaturas. La información disponible no se corresponde con el curso actual. Las guías docentes son del curso 2011-2012 y no recogen algunos de los items definidos, entre ellos, establecer el porcentaje de asistencia a clase o las competencias a adquirir, resultados de aprendizaje, etc.

Grado de Implantación: Las nuevas Guías del curso 2014/2015 están adaptadas a lo establecido en la nueva Memoria verificada.

- Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SICG. Se incluyen mejoras implantadas. Se recomienda también su seguimiento.

Grado de Implantación: Desde el año 2013/2014 se está haciendo seguimiento de cada una de las mejoras implantadas con la supervisión de la Comisión de Titulación.

- Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones. Tienen en cuenta la opinión pero no es accesible el buzón de reclamaciones.

Grado de Implantación: Desde el Departamento de Marketing se ha decidido mejorar la colocación del buzón de sugerencias para que esté visible tanto de manera transversal en la web principal como en la estructura principal dentro de cada título.

- Información sobre la inserción laboral de los graduados. Se incluye información sobre posible empleo pero se recomienda incluir un informe de inserción laboral con resultados de seguimiento de los alumnos egresados

Grado de Implantación: Los resultados sobre la Encuesta de Inserción Laboral estaban previstas para el curso 2013/2014 y ya pueden visualizarse: <http://www.esic.edu/calidad/pdf/informe-de-resultados-de-insercion-laboral-de-postgrado-2013.pdf>

- Relación nominal de los Responsables del sigc y colectivo al que Representan: Aclararse a quien corresponden las tareas de Coordinador de Calidad del Centro, así como Coordinador del Título

Grado de Implantación: Las tareas de cada uno de los miembros pueden verse en la Comisión de Titulación: <http://www.esic.edu/pdf/comisiones-de-titulacion-esic-postgrado-13-14-ed-0.pdf>

- Relación nominal de los Responsables del sigc y colectivo al que Representan: Faltaría la

Informe Anual de la Titulación

Máster Universitario en Gestión Comercial (OGC)

Curso Académico 2013/14

ESIC Business & Marketing School

presencia del Director del Centro para ajustarse a lo comprometido con el SIGC de la Universidad.

Grado de Implantación: El Director General de ESIC, Simón Reyes, cumple las mismas funciones que su homólogo de Director del Centro. <http://www.esic.edu/calidad/estructura-comisiones.php>

- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas: Se considera adecuado lo expuesto, sin embargo se recomienda incluir información sobre el contenido de las reuniones y las fechas.

Grado de Implantación: El título cuenta con la Comisión Académica de Titulación como órgano responsable de la Garantía de Calidad de la Titulación. Tal y como se declara en el Manual de Calidad de ESIC, la Comisión Académica de Titulación se reúne un mínimo de 2 veces al año y genera un Acta para registros y seguimiento de temas tratados junto con las fechas de las reuniones. Estas actas pueden visualizarse en el Informe Anual de Título que se publica en la página web.

- Tasa de Cobertura. Tasa de cobertura en un 22.5%, atribuida a la situación económica nacional, debería ser analizada bajo otras variables de carácter interno, dado que ese descenso no se ha producido en otros títulos y si se ha hecho no ha sido tan pronunciado.

Grado de Implantación: El dato correcto de la tasa de cobertura se facilita en el informe seguimiento del Título donde queda reflejado una variación positiva aumentando del 75% al 100% en el curso 2012/2013.

- Calidad de la docencia: adecuado con recomendaciones. Se recomienda incluir porcentajes de participación en las encuestas de valoración docente.

Grado de Implantación: La tasa de respuesta aparecerá incluida en el informe de titulación del 13/14. En el último informe no se incluía al ser un Informe Global del Área, pero desde el curso 13/14 que los Informes se realizan por Título si se indican.

- Prácticas externas: Deberían aportarse datos sobre el número de alumnos y su satisfacción con este proceso

Grado de Implantación: Ya está incorporado en la página web de ESIC un Informe de Valoraciones de Alumnos, Tutores Externos y Académicos con Prácticas Profesionales.

<http://www.esic.edu/calidad/pdf/informe-de-valoraciones-de-alumnos-tutores-externos-y-academicos-con-practicas-profesionales-2013.pdf>

- Satisfacción de colectivos: Faltan las encuestas del PAS y del PDI, aunque se advierte sobre su futura implantación.

Este aspecto será de especial seguimiento. Además, los temas relativos a la calidad docente deben consignarse en el apartado correspondiente

Grado de Implantación: El plan de encuestas a docentes y al personal de apoyo ya se refleja en este informe por lo que la implantación ha sido correcta.

- Inserción Laboral: Debería incluirse el índice de participación en las encuestas a egresados.

Grado de Implantación: En el último informe ya se incluyen los índices de participación:

<http://www.esic.edu/calidad/pdf/informe-de-resultados-de-insercion-laboral-de-postgrado-2013.pdf>

- El número de créditos del PFM no se corresponde con el plan de estudios donde pone que consta de 4,5 créditos.

Aunque de la contestación a las alegaciones se desprende que ya ha sido modificado, la Comisión recuerda que el Informe se elabora conforme a la información pública existente en la fecha de la evaluación, por lo que se califica de Adecuado con Recomendación

Grado de Implantación: Adaptado con lo especificado en la Memoria verificada

- La Comisión consideró que había habido modificación del Plan de Estudios al incorporar la asignatura de Distribución Comercial. Sin embargo, en las alegaciones se explica que esa asignatura se corresponde con una que sí aparece en la Memoria de Verificación. Esto no deja de ser una irregularidad que hay que subsanar

Grado de Implantación: Adaptado con lo especificado en la Memoria verificada

- Se considera adecuado si extrapola al ámbito de la Gestión Comercial pero se mezcla con Distribución Comercial que, en principio, no es objeto de seguimiento.

Grado de Implantación: Adaptado con lo especificado en la Memoria verificada

- Se recomienda hacer un análisis más profundo de las debilidades aportando las acciones correspondientes a cada una de ellas.

Grado de Implantación: Se realiza un estudio más profundo de las debilidades en el nuevo informe 13/14.

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 2013/2014

Las mejoras que se han implantado durante este año son:

- 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.

Grado de Implantación: Propuesta y elaboración de nuevo formato por parte de los responsables

- Reducción en el claustro de profesores del Título frente a Memoria.

Grado de Implantación: Al impartirse únicamente una de las dos modalidades, serían necesarios la mitad de los 42 profesores y de ellos 20 de doctores reflejados en la Memoria.

- La mayoría de alumnos identificaron sus prácticas entre los meses de Noviembre y Febrero. Tener mayor margen de tiempo para la localización de prácticas para los alumnos y poder así cumplimentar sus horas.

Grado de Implantación: Durante el curso 13/14 y durante el presente, de manera coordinada con el director del Programa, se realiza una presentación de prácticas en el aula a los alumnos diferenciando la realización de prácticas curriculares (2º semestre del curso) y las extracurriculares que las pueden comenzar al iniciar el curso.

- Mejorar el seguimiento de la actividad

Grado de Implantación: Se realizó una encuesta desde ESIC pero alcanzó un índice muy bajo de respuesta. Por esto mismo se lanzó otra encuesta online exclusiva para los alumnos del título.

- Necesidad de análisis de las prácticas profesionales por parte de todos los grupos de interés

Grado de Implantación: Se hizo y el informe ya se generó y publicó en web.

<http://www.esic.edu/calidad/pdf/informe-de-resultados-de-insercion-laboral-de-postgrado-2013.pdf>

9.2 Mejoras propuestas para el Curso Académico 2014/2015

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

- Propuesta de modificación de la Memoria del Título que incluya las mejoras que se han ido identificando a lo largo de estos años de impartición y que incluye entre otras:
 - Racionalización y reasignación de las Competencias por cada asignatura.
 - Reconfiguración de las cargas docentes de las asignaturas en términos de créditos ECTS.
 - Modificación del Plan de Estudios de la Titulación, incluyendo materias asociadas con el Marketing Digital y eliminando los Seminarios en su formato actual
 - Mejora de los procedimientos de cuestión seguidos por el Departamento de Calidad de ESIC, de forma que se asegure la disposición de datos objetivos y estadísticamente fiables que contribuyan con información útil a la toma de decisiones.
 -
- Realización y ejecución del total de recomendaciones formuladas por los sucesivos informes de evaluación y seguimiento de la Titulación por parte de ACAP y ANECA.

10 CUADRO DE INDICADORES

Ver información sobre indicadores en:

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