

# Dña. Gracia Serrano García

## Doctora en Economía Aplicada y Estadística

UNED, Dpto.: DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA APLICADA Y ESTADÍSTICA. ESPAÑA, 2015.

Tesis Doctoral: Sostenibilidad del Marco de Cualificaciones Europeo QF-EHEA y del Marco de Cualificación Español MECES.

### Formación Universitaria

- LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS ESPECIALIDAD EN INVESTIGACIÓN OPERATIVA. FACULTAD DE CIENCIAS MATEMÁTICAS, UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. ESPAÑA, 1995.
- LICENCIATURA EN GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING. ESIC, ESCUELA SUPERIOR DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING. ESPAÑA, 1995.

### Experiencia Profesional

- DIRECTORA DE CALIDAD Y ACREDITACIONES. ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL, 2003-ACTUALIDAD.
- GERENTE DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA: ESTRATEGIA, PROCESOS Y SISTEMAS. PRICEWATERHOUSECOOPERS, 1995-2003.

### Experiencia Docente

- MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DCNT. 2016-ACTUALIDAD
- GRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. ESIC. MATEMÁTICAS EMPRESARIALES. 2015-ACTUALIDAD.
- GRADO EN MARKETING. ESIC. ESTADÍSTICA APLICADA AL MARKETING. 2011-ACTUALIDAD.
- TITULACIÓN PROPIA GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING. ESIC. ESTADÍSTICA DEDUCTIVA, ESTADÍSTICA INDUPTIVA. 2005-2010.
- PRICEWATERHOUSECOOPERS. CRM. 2003.
- PRICEWATERHOUSECOOPERS. ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL. GESTIÓN DE PROYECTOS. EMPRENDEDORES. 2003-2006.
- FORUM FILATÉLICO. PRICEWATERHOUSECOOPERS. CONTACT CENTER. 2003.
- LICENCIATURA EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS RRPP. UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS. ESIC. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (INFORMÁTICA). 2002-2004.
- PRICEWATERHOUSECOOPERS. CRM. 2002.
- TITULACIÓN PROPIA GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING. ESIC. ECONOMETRÍA. 2002-2005.
- TITULACIÓN PROPIA GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING. ESIC. INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN EMPRESARIAL. 2002-2005.
- TITULACIÓN SEGUNDO CICLO DE INVESTIGACIÓN Y TÉCNICAS DE MERCADO. UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS. ESIC. TÉCNICAS DE MUESTREO. 2002-2005.
- INTERNATIONAL MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION. ESIC. CREACIÓN DE EMPRESAS. 2002-2005.
- ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL (ÁREA POSTGRADO). ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL. CREACIÓN DE EMPRESAS Y SETTING UP A BUSINESS.. 2001-2005.
- JAZZTEL. PRICEWATERHOUSECOOPERS. REINGENIERIA DE PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. 2001.
- JAZZTEL. PRICEWATERHOUSECOOPERS. CONTACT CENTER. 2000.
- CANARIA TELECOM. PRICEWATERHOUSECOOPERS. CONTACT CENTER. 1999.
- CANARIAS TELECOM. PRICEWATERHOUSECOOPERS. REINGENIERIA DE PROCESOS DE FACTURACIÓN. 1999.
- CANARIAS TELECOM. PRICEWATERHOUSECOOPERS. REINGENIERIA DE PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. 1999.

- MADRITEL. PRICEWATERHOUSECOOPERS. REINGENIERIA DE PROCESOS COMERCIALES. 1998.
- MADRITEL. PRICEWATERHOUSECOOPERS. REINGENIERIA DE PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. 1998.
- TITULACIÓN PROPIA GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING. ESIC. ESTADÍSTICA INDUCTIVA. 1996-2012.

#### Acreditaciones

- Miembro de:
- VOCAL DE LA SUBCOMISIÓN DE EVALUACIÓN DE CENTROS LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN, CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE AGENCIA DE CALIDAD Y PROSPECTIVA UNIVERSITARIA DE ARAGÓN ACPUA 2014-ACTUALIDAD.
- AUDITORA EXTERNA DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES BAJO EL PROGRAMA AUDIT PARA LA AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN (ANECA) 2014-ACTUALIDAD.

#### Miembro de

- COMITÉ EJECUTIVO DE ESIC. 2016-ACTUALIDAD.
- COMITÉ DE CALIDAD DE ESIC. ESPAÑA, 2006-ACTUALIDAD.
- COMISIÓN DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE GRADO Y DE POSTGRADO DE ESIC. ESPAÑA, 2011-2016.
- ÓRGANO DE GOBIERNO DEL CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN E INNOVACIÓN. ESPAÑA, 2010-ACTUALIDAD.
- CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN E INNOVACIÓN. FORO EXCELENCIA. ESPAÑA, 2006-ACTUALIDAD.
- CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN E INNOVACIÓN. FORO UNIVERSIDADES. ESPAÑA, 2008-ACTUALIDAD.
- UNICON INTERNATIONAL UNIVERSITY CONSORTIUM FOR EXECUTIVE EDUCATION. ESTADOS UNIDOS, 2011-ACTUALIDAD.
- EXECUTIVE MBA COUNCIL. ESPAÑA, 2007-ACTUALIDAD.
- CEEMAN. ESLOVENIA, 2010-ACTUALIDAD.
- AACSB INTERNATIONAL-THE ASSOCIATION TO ADVANCE COLLEGIATE SCHOOLS OF BUSINESS. ESTADOS UNIDOS, 2007-ACTUALIDAD.
- GLOBAL COMPACT (NACIONES UNIDAS). ESTADOS UNIDOS, 2010-ACTUALIDAD.
- PRME PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE MANAGEMENT EDUCATION. ESTADOS UNIDOS, 2010-ACTUALIDAD.
- AAPBS ASSOCIATION OF ASIA-PACIFIC BUSINESS SCHOOLS. COREA DEL NORTE, 2010-ACTUALIDAD.
- THE ASPEN INSTITUTE. ESTADOS UNIDOS, 2010-ACTUALIDAD.
- VICEPRESIDENTA DEL COMITÉ DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN DE LA AEC. ESPAÑA, 2006-2011.

#### Líneas de Investigación

- EMPRESA.
- MÉTODOS CUANTITATIVOS APLICADOS.

#### Artículos

- Gracia Serrano García. (2016). El cambio hacia la excelencia. Cambio Financiero. Especial Escuelas de Negocios.
- Gracia Serrano García. (2016). Entrevista "El reto está en conectar el talento, la capacidad de emprender y la sostenibilidad con el mundo empresarial". Cambio 16
- Gracia Serrano García. (2015). Measurement and Sustainability of the Qualifications Frameworks in the European Higher Education Area through an Employment Survey on Access to the Labour Market. Sustainability. Factor de Impacto 1,343.
- Gracia Serrano García. (2013) Escuelas de Negocios, vientos de renovación. El Mundo. Especial 250 Master
- Gracia Serrano García. (2012) Entrevista: Las empresas se ponen birrete, las cátedras corporativas cogen fuerza. Periódico El País Especial Formación y Empleo
- Gracia Serrano García. (2012) Master versus Programas Superiores. El Mundo. Especial 250 Master
- Gracia Serrano García. (2011) Sistema de Gestión de la Calidad. Mejorando día a día la calidad de ESIC. Revista AESIC, ESIC Alumni Número 18.

- Gracia Serrano García. (2011) ESIC, partner académico del XIX Foro "ESPAÑA S.A. 2015: Oportunidades ante la complejidad". Revista Executive Excellence, Edición nº 78
- Gracia Serrano García. (2011) 20 Años, 20 razones para pertenecer al Club Excelencia en Gestión. Revista Executive Excellence, Edición nº 81
- Gracia Serrano García. (2011) Entrevista a Carmen Serrano CEOESA "Apostar por la calidad es apostar por mejorar." .Revista AESIC, ESIC Alumni Número 18. España
- Gracia Serrano García. (2011) Entrevista "ESIC nuevo miembro de AAPBS".Intereconomía TV. España
- Gracia Serrano García. (2010) Sección Opinión de Expertos. "Mejora de la competitividad en el entorno empresarial español" . Revista Executive Excellence, Edición nº 72
- Gracia Serrano García. (2010) Liderazgo y estrategia: lo que buscan empresas en escuelas de negocios. Revista Económica AmericaEconomia
- Gracia Serrano García. (2010) Especial Rankings y Acreditaciones. Revista Digital Noticias Iberestudios
- Gracia Serrano García. (2009) Gestión Inteligente de la Innovación: claves para un sistema educativo excelente. Revista Calidad. AEC. Nº 111
- Gracia Serrano García. (2009) New CEMAN Member: ESIC Business and Marketing School, Spain. Revista Ceeman News Issue 54 Winter
- Gracia Serrano García. (2008) Entrevista "ESIC acreditado CEL otorgado por EFMD".Intereconomía Radio. España
- Gracia Serrano García. (2008) Entrevista "ESIC certificado por la Norma ISO9001:2008".Intereconomía Radio. España
- Gracia Serrano García. (2006) Calidad en el Sector Educativo. ESIC. España
- Gracia Serrano García. (2006) La Calidad en ESIC: a la Caza del Modelo de Excelencia. El Mundo. Especial 250 Master
- Gracia Serrano García. (2002) Servicios para todos los Gustos. Expansión

#### Libros

- Gracia Serrano García. (2012) Estadística Descriptiva aplicada a la Empresa. ESIC Editorial. España
- Gracia Serrano García. (2012) Estadística Deductiva e Inductiva aplicada a la Empresa. ESIC Editorial. España
- Gracia Serrano García. (2011) La mujer directiva en España Woman as Leaders. PricewaterhouseCoopers. España
- Gracia Serrano García. (2011) Marco de Referencia Excelencia Socialmente Responsable. Club Excelencia en Gestión. España
- Gracia Serrano García. (2010) Informe de Buenas Prácticas de Gestión 2010.Club Excelencia en Gestión. España
- Gracia Serrano García. (2008) Interrelación EFQM – Sistemas de Calidad Audit en un Centro Universitario. Club Excelencia en Gestión- Foro Universidades. España

#### Conferencias

- Organización de la Jornada (2015) "Sesión sobre cómo abordar la discapacidad" dirigida para alumnado y profesorado de ESIC.
- Ponencia en XV Foro de Almagro y Encuentros de Expertos de Bolonia. Sistemas de Aseguramiento de la Calidad Nacionales e Internacionales. (2013): Buenas Prácticas para el Proceso de Certificación de Audit y Docencia.
- Organización del Congreso anual (2011) "Cumbre de Gestión Sostenible 2011" para la Sesión paralela 2 "Educación y Empresa: la red social como nuevo espacio de convivencia".
- Ponencia en el Club Excelencia en Gestión, (2010) Foro Excelencia: Tratamiento de Reclamaciones y Sugerencias.
- Ponencia en AEC, (2010) Comité de Calidad en la Educación: Tratamiento de Reclamaciones y Sugerencias.
- Ponencia y Organización en AEC, (2009) Nuevos Aspectos Normativos. Tratado de Bolonia. 5ª Jornada Intercomités.
- Ponencia en Club Excelencia en Gestión, (2007) Foro Excelencia: Visión de ESIC sobre la función de calidad.
- Ponencia y Organización en AEC, (2007) Jornada de Acreditaciones y Certificaciones: Acreditaciones Oficiales y Privadas.
- Moderadora en AEC, (2007) Debate "Formación en Calidad. Formación de Calidad". Comité de Calidad en la Educación.

#### Otros

- Gracia Serrano García. (2010) Premio Socio del Año. Categoría Empresas. Club Excelencia en Gestión. España