

BUSINESS&MARKETINGSCHOOL  **ESIC**

INFORME ANUAL DE TITULACIÓN
Máster Universitario en Gestión Comercial por
la Universidad Rey Juan Carlos [OGC]
CURSO ACADÉMICO 2017-18
COMISIÓN DE TITULACIÓN 2018-19
CAMPUS ESIC MADRID

Fecha de Aprobación: 12/2018

0. ÍNDICE

1.	OBJETIVO DEL INFORME	3
2.	PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE	4
2.1.	INFORMACIÓN PREVIA A LA MATRÍCULA	4
2.2.	REQUISITOS PREVIOS PARA EL ESTUDIANTE	5
2.3.	CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS	6
2.4.	JUSTIFICACIÓN DEL TÍTULO	7
2.5.	NORMATIVA DE RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS	8
2.6.	ATRIBUCIONES PROFESIONALES DEL TÍTULO	9
2.7.	COMPETENCIAS QUE CARACTERIZAN EL TÍTULO	9
2.8.	PERFIL DE ENTRADA Y SALIDA.....	9
2.9.	DATOS DE MATRÍCULA	10
3.	PARA EL ESTUDIANTE.....	11
3.1.	GUÍAS DOCENTES	11
3.2.	PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL DESPLIEGUE DEL PLAN DE ESTUDIOS	12
3.3.	INFORMACIÓN RELATIVA A LA EXTINCIÓN DEL PLAN ANTIGUO	16
3.4.	PROGRAMAS DE MOVILIDAD	16
3.5.	ORIENTACIÓN PROFESIONAL DE LA TITULACIÓN	17
3.6.	PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	19
3.7.	INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS	19
3.8.	OTROS.....	22
4.	PROFESORADO.....	23
4.1.	CATEGORÍA ACADÉMICA DEL PROFESORADO	23
4.2.	ACTIVIDAD INVESTIGADORA.....	23
4.3.	CALIDAD DEL PROFESORADO	25
4.4.	PROGRAMAS DE MOVILIDAD DEL PROFESORADO	28
5.	OTROS RECURSOS	29
5.1.	RECURSOS FÍSICOS	29
5.2.	OTROS RECURSOS HUMANOS (PAS)	30
6.	MEMORIA DE ACTIVIDADES	31
7.	GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LA TITULACIÓN.....	32
7.1.	PROCEDIMIENTOS / MAPA DE PROCESOS	32
7.2.	POLÍTICAS.....	32
7.3.	COMISIÓN DE LA TITULACIÓN.....	33
7.4.	COMITÉ ACADÉMICO DE POSTGRADO	34
7.5.	REUNIONES OTROS EQUIPOS	34
7.6.	EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.....	35
7.7.	GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	41
7.8.	GESTIÓN DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.....	43
8.	GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	56
8.1.	RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA.....	57
9.	PROPUESTAS DE MEJORA PARA CURSO SIGUIENTE.....	58
9.1.	MEJORAS IMPLANTADAS DURANTE EL CURSO ACADÉMICO 2015-16	58
9.2.	MEJORAS IMPLANTADAS EN CURSOS ANTERIORES	60
9.3.	PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL CURSO ACADÉMICO 2016-17	62
10.	CUADRO DE INDICADORES	65

1. OBJETIVO DEL INFORME

El objetivo del presente Informe es reflejar el seguimiento adecuado de la Titulación de 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 aporta toda la información relativa a la Titulación y a los Servicios No Académicos que deben 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 la Dirección del Área en el mes de Octubre.

En base a este Informe, el Director del Área propondrá los Objetivos académicos para la Titulación en el siguiente curso académico, y sobre los cuáles la Comisión de Titulación hará seguimiento y velará por el cumplimiento de los mismos, implicando a la Dirección académica y/o de Servicios que aplique.

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

Este informe es parte de las evidencias de la gestión académica llevada a cabo en el Área Académica, declarado en el Sistema de Calidad de ESIC, bajo el modelo de SGIC definido por la Acreditación AUDIT, otorgada por ANECA (Ver Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior: <http://www.aneca.es/Programas/AUDIT/Fase-de-certificacion-de-la-implantacion-de-los-SGIC>)

2. PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE

2.1. INFORMACIÓN PREVIA A LA MATRÍCULA

Los requisitos de acceso al título propuesto, según el Artículo 16 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el Real decreto 861/2010, de 2 de julio, son:

- Para acceder a las enseñanzas oficiales de Master 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 faculte en el mismo para el acceso a enseñanzas de Master.
- 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 Master.

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=requisitos_acceso

VÍAS DE ACCESO:

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Variación (pp)
Nº Alumnos con Titulación Superior	40	42	41	23	22	18	-18,2
Procedencia del Título Superior – Nacional ¹				14	11	8	-27,3
Procedencia del Título Superior – Internacional ¹				9	11	10	-9,1

Fuente: Admisiones de Postgrado ESIC

¹ Este dato se incorpora a partir del 2015-16.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Los datos apuntan a un descenso generalizado en el número de alumnos de nuevo ingreso. Esta bajada es más acusada en alumnos cuya procedencia es Titulación Superior Nacional, frente a los alumnos con origen en Titulaciones Superiores Internacionales. Analizadas las causas de este descenso se apuntan las siguientes:

- La labor de comercialización en los mercados de hispano hablantes (Sudamérica, Centroamérica y México), se ha visto afectada en los últimos años, por una excesiva oferta de programas, de calidad dudosa, y a precios muy inferiores.
- A pesar del interés que despierta este programa en los alumnos chinos, las pruebas de acceso al Máster tal y como se refleja en la Memoria exigen, para todos los alumnos, cuya lengua materna no sea el español, y de cara a que el aprovechamiento del curso sea el adecuado, que cuenten con una certificación de español del Instituto Cervantes, lo que ha supuesto un descenso en el número de alumnos procedentes de esta nacionalidad.

Propuestas de Mejora al Indicador:

Diseño e implementación de un Plan de Acción para el incremento de la captación de alumnos en los mercados de habla hispana.

Causa:

Descenso en el número de alumnos.

Acciones a desarrollar:

- Desarrollo plan de acción para la captación de alumnos procedentes de los mercados hispanos.

Responsables:

Director de la Titulación. Departamento de Marketing y Admisiones. Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

Código:

2018 OGC.001

2.2. REQUISITOS PREVIOS PARA EL ESTUDIANTE

El proceso de selección se iniciará por la comprobación de que reúnen los requisitos previstos por la legislación y normativa vigentes, continuando con una evaluación para comprobar si el candidato se adecúa al perfil de ingreso recomendado. El proceso de Admisión cuenta con distintas fases: Preinscripción, Admisión y Matrícula, que se detallan en los siguientes enlaces web:

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=requisitos_preinscripcion

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=requisitos_matricula

Además, el futuro alumno puede solicitar Becas que se detallan en el siguiente enlace web:

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=requisitos_becas

RAMAS DE PROCEDENCIA:

	2015-16 ¹	2016-17	2017-18
Publicidad y Relaciones Públicas	2	0	0
Periodismo	1	1	0
Comunicación audiovisual	0	0	0
ADE / Empresariales / Economía	4	6	3
Comunicación social	0	0	0
Marketing	2	4	2
Otros	3	2	3

Fuente: Admisiones de Postgrado ESIC

¹ La declaración de los alumnos por Ramas de Procedencia es una Mejora a partir del 2015-16.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Aunque los perfiles preferentes de ingreso en este Máster, tal y como se refleja en la Memoria Oficial del Título (apartado 4.2. Requisitos de acceso y criterios de Admisión; página 6.) se refieren a Licenciaturas o Grados en Economía, Administración y Dirección de Empresas, Marketing, Derecho, Arquitectura, Publicidad y Relaciones Públicas y titulaciones afines, es necesario prestar atención, a nuevos grados con foco en el negocio y la economía digital, relaciones internacionales, así como en los diferentes estudios de Comunicación Audiovisual. Estos grados pueden encontrar una complementariedad importante en las áreas del marketing, en su diseño, planificación y ejecución. Si bien se hace necesario acotar el perfil de ingreso y establecer complementos de formación para aquellas titulaciones distintas a los perfiles preferentes.

Propuestas de Mejora al Indicador:

Dirigir la atención a otras ramas de procedencia al programa.

Causa:

Ampliar las ramas de procedencia de los alumnos.

Acciones a desarrollar:

- Identificación de aquellos estudios que pueden encontrar en el campo del marketing una complementariedad natural a los mismos, de cara a mejorar el perfil y la empleabilidad de los alumnos.
- Establecimiento de complementos formativos, a través de actividades, lecturas de casos del ámbito del marketing para alumnos de titulaciones distintas a los perfiles preferentes.
- Realización de acciones informativas en diferentes facultades a nivel nacional, que cuenten con estudios centrados en la Economía Digital, Relaciones Internacionales, Finanzas.
- Realización de acciones con diferentes facultades con estudios en Publicidad y Relaciones Públicas.

Responsables: Dirección del Programa, Dirección de Marketing y Admisiones; Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

Código:

2018 OGC.002

2.3. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS

Las características del Plan de Estudios se detallan en el siguiente enlace web:

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=academica_plan

MATRICULADOS POR ECTS:

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Variación (pp)
Total de Alumnos matriculados	40	42	41	23	22	18	-18,2
Total de Alumnos matriculados a Tiempo Completo (100% ECTS)	40	42	41	24	22	18	-18,2
Porcentaje de Alumnos matriculados a Tiempo Completo (100% ECTS)	100	100	100	100	100	100	0,0

Fuente: Secretaría de Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

A pesar del alto ratio de satisfacción que expresan los alumnos al terminar el Máster, se observa una caída de alumnos en los últimos años. Analizadas las causas de este descenso se apuntan las siguientes:

- a. La asignatura Prácticas Externas, enmarcada dentro de la actividad académica curricular, se integra dentro del plan de estudios siendo de carácter obligatorio a realizar por los estudiantes durante el segundo semestre con el fin de capacitar al alumno para poner en práctica, en una situación real, sus conocimientos y habilidades y adquirir experiencia de una realidad empresarial concreta. No obstante, la no existencia de una política de

convalidaciones para esta materia, significa un freno en los nuevos ingresos al programa de aquellos alumnos que están trabajando.

- b. El punto anterior ocasiona que los interesados en el Máster universitario se decanten por otros programas de ESIC en el ámbito del marketing, especialmente por la titulación privada GESCO (Máster en Gestión Comercial y Marketing), que, aunque con un enfoque diferente, les facilita el seguimiento de las clases en el Máster sin renunciar a sus trabajos actuales.

Propuestas de Mejora al Indicador:

Diseño e implementación de un Plan de Acción para el incremento en la captación de alumnos.

Causa:

Descenso en el número de alumnos.

Acciones a desarrollar:

- Presentación de un modifica a la Memoria para incluir una política de convalidaciones para alumnos de nuevo ingreso que ya estén trabajando.
- Desarrollo plan de acción para la captación de alumnos procedentes de los mercados hispanos.
- Sesiones de trabajo con los alumnos egresados y profesores para identificar oportunidades para el programa.
- Implementación de un plan de acción que recoja sesiones informativas en diferentes facultades con estudios afines a las áreas del marketing y que puedan encontrar complementariedad en las mismas.
- Revisión de los contenidos ofrecidos en el apartado especial del programa, con el objetivo puesto en el en incremento de visitas al mismo.

Responsables:

Director de la Titulación. Departamento de Marketing y Admisiones. Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

Código:

2018 OGC.003

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 comercialización y marketing.

En el cambiante contexto empresarial actual, las empresas necesitan disponer de profesionales cualificados capaces de gestionar las principales variables de marketing estratégico y operativo, así como competencias para poder desarrollar herramientas de medida que pongan en valor los planes y acciones, diseñados y puestos en marcha en estas materias. Como consecuencia de ello, poseer profesionales cualificados en estas áreas hace que las empresas adquieran una ventaja competitiva relevante respecto de sus competidores.

Además, y como consecuencia de la alta competencia en todos los sectores de actividad económica, la comprensión de las actividades del marketing en todas sus dimensiones, así como una eficiente gestión

comercial resultan claves. Como lo es también para las actividades de emprendimiento de nuevos negocios en la actual economía digital. A esto hay que añadir los cambios sociales y las expectativas de los consumidores cada vez más exigentes e informados.

En este sentido, las empresas y organizaciones necesitan profesionales del marketing preparados con capacidad para poder operar en un mundo globalizado, internacional y con una transformación digital imparable. Este programa está orientado a desarrollar competencias estratégicas en las áreas de marketing y la gestión comercial para afrontar los retos y desafíos actuales que tienen las empresas.

RELACIÓN OFERTA/DEMANDA:

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Variación (pp)
Plazas Ofertadas(A)	40	40	40	42 ¹	42	42	0,0
Plazas Demandadas (B)	53	51	47	31	28	25	-10,7
Ratio: Relación B/A	1,3	1,28	1,18	0,7	0,7	0,6	-10,7

Fuente: Admisiones de Postgrado ESIC

¹ Según la Memoria del Título. El 30-07-2015 se aprueba Modificación de Memoria que amplía las plazas de 40 a 42.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Como ya se ha comentado anteriormente, el descenso en el número de nuevos ingresos, ha desequilibrado la ratio entre plazas ofertadas vs demandadas. No obstante, se espera que, debido al interés y la importancia con que cuentan los estudios de marketing en este contexto de cambio; así como los planes de mejora y acciones comerciales puestos en marcha, empiecen a equilibrar esta relación oferta/demanda

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

2.5. NORMATIVA DE RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS

El reconocimiento de créditos aplicable a los alumnos del Master en Gestión Comercial (OGC) es el recogido en el Reglamento sobre Reconocimiento de Créditos/Asignaturas y Adaptaciones en Titulaciones de Masters Universitarios de la Universidad Rey Juan Carlos vigente, al tratarse de un Master Universitario de dicha Universidad y siendo ESIC centro adscrito a la misma.

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=academica_reconocimiento

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Variación (pp)
Total de ECTS reconocidos	0,0	40,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Número de solicitudes de Reconocimiento de créditos	0	2	0	0	0	0	0,0
Número de reclamaciones a las solicitudes de Reconocimiento	0	0	0	0	0	0	0,0

2.6. ATRIBUCIONES PROFESIONALES DEL TÍTULO

NO PROCEDE para el Máster Universitario en Gestión Comercial.

2.7. COMPETENCIAS QUE CARACTERIZAN EL TÍTULO

Las competencias del Título están declaradas en el siguiente apartado web:

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=academica_competencias

Las competencias que aplican a cada una de las materias están reflejadas en la Memoria del título aprobada por ANECA:

WEB: https://www.esic.edu/pdf/memoria-master-universitario-en-gestion-comercial_ogc_2016-15.pdf

2.8. PERFIL DE ENTRADA Y SALIDA

A continuación, se detallan los perfiles de entrada y salida de los alumnos del título Máster en Gestión Comercial:

2.8.1. PERFIL DE ENTRADA

El perfil de ingreso recomendado se declara en el siguiente enlace web:

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=perfil_entrada

DISTRIBUCIÓN POR SEXO:

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Variación (pp)
Alumnos de Nuevo Ingreso: Mujeres	40,0%	50,0%	59,0%	65,2%	68,2%	61,1%	-7,1%
Alumnos de Nuevo Ingreso: Hombres	60,0%	50,0%	41,0%	34,8%	31,8%	38,9%	7,1%

Fuente: Secretaría de Postgrado ESIC

DISTRIBUCIÓN POR PROCEDENCIA:

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Variación (pp)
Alumnos de Nuevo Ingreso: Extranjeros	17,0%	7,0%	39,0%	39,1%	63,6%	61,1%	-2,5%
Alumnos de Nuevo Ingreso: Nacionales	83,0%	93,0%	61,0%	60,9%	36,4%	38,9%	2,5%
Alumnos de Nuevo Ingreso de fuera de la CAM	31,0%	29,0%	32,0%	26,1%	4,5%	5,6%	1,0%
Alumnos de Nuevo Ingreso de dentro de la CAM	52,0%	64,0%	29,0%	34,8%	31,8%	33,3%	1,5%

Fuente: Secretaría de Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

En cuanto a los perfiles de entrada de alumnos de nuevo ingreso se señalan los siguientes datos:

En primer lugar, en cuanto al sexo, se observa una tendencia creciente de mujeres frente a hombres. Este mayor porcentaje puede estar evidenciando un incremento de la incorporación laboral de la mujer a los puestos de marketing y gestión comercial. Se realizará un seguimiento del indicador en informes posteriores para ver la evolución del mismo, por si hubiera que realizar alguna propuesta de mejora.

En segundo lugar, en relación con la distribución de procedencia, se observa una variación en positivo de los alumnos nacionales tanto de dentro de la CAM como de fuera. En cuanto a los alumnos extranjeros, como ya ha quedado reflejado, se espera que las acciones de mejora 2018 OGC.001 / 002 / 003 puedan mejorar estos ratios.

Propuestas de Mejora al Indicador:
No procede

2.8.2. PERFIL DE SALIDA

El perfil de salida se declara en el siguiente enlace web:

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=perfil_salida

A continuación, se anexa la tabla que se reporta a la URJC:

PERFIL DE SALIDA	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Variación (pp)
1. TASA DE GRADUCACIÓN POR MODALIDAD							
TIEMPO COMPLETO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,4%	-5,6%
TIEMPO PARCIAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2. TASA DE GRADUCACIÓN POR SEXO							
HOMBRES	41,0%	52,0%	59,0%	34,8%	31,8%	33,3%	1,5%
MUJERES	59,0%	48,0%	41,0%	65,2%	68,2%	61,1%	-7,1%
3. TASA DE GRADUCACIÓN POR PROCEDENCIA							
ESPAÑA		100,0%	97,0%	60,9%	36,4%	38,9%	2,5%
RESTO		0,0%	3,0%	39,1%	63,6%	55,6%	-8,1%
4. TASA DE GRADUCACIÓN POR EDAD							
19 - 25		48,0%	77,0%	17,4%	45,5%	72,2%	26,8%
26 - 29		32,0%	18,0%	58,3%	40,9%	22,2%	-18,7%
30 - 39		15,0%	3,0%	21,7%	13,6%	0,0%	-13,6%
40 - 45		5,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fuente: Secretaría de Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Los datos del perfil de salida, son coincidentes en gran parte con los del perfil de entrada.

ESIC a partir de la Unidad de Desarrollo Profesional (UDP) facilita la inserción laboral de los alumnos del programa, tanto a partir de la tutela de prácticas académicas en las empresas como de la constante labor de asesoramiento y formación a los alumnos en sus estrategias de búsqueda de empleo.

Por otra parte, la mejora constante de la bolsa de trabajo a través del permanente contacto con empresas, *headhunters* y consultoras de recursos humanos, proporcionan al alumno más oportunidades.

Propuestas de Mejora al Indicador:
No procede

2.9. DATOS DE MATRÍCULA

2.9.1. PLAZAS DE NUEVO INGRESO OFERTADAS

El número de plazas ofertadas corresponde al número de plazas aprobadas por ANECA en la Memoria del título, actualmente 42. Se solicitó ampliación del número de plazas de 40 a 42 en la Modificación de Memoria, aprobada el 30-07-2015.

TASA DE COBERTURA:

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Variación (pp)
Nº plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	42	42	42	0,0
Nº de matriculaciones de nuevo ingreso	40	42	41	23	22	18	-18,2

Tasa Cobertura: % Matriculados/Plazas ofertadas	100,0%	105,0%	103,0%	54,8%	52,4%	42,9%	-9,5%
---	--------	--------	--------	-------	-------	-------	-------

Fuente: Secretaría de Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

A pesar de la descompensación entre el número de plazas ofertas y el dato de matriculaciones de nuevo ingreso, se espera que las acciones de mejora puestas en marcha puedan equilibrar este indicador. En este sentido, no se considera, en este momento, solicitar una disminución del número de plazas. En cualquier caso, se está haciendo un especial seguimiento de este indicador para ver su evolución.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

2.9.2. NÚMERO DE ALUMNOS MATRICULADOS Y BAJAS

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Variación (pp)
Total nuevos matriculados	40	42	41	23	22	18	-18,2
Bajas	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTAL Alumnos Finales	40	42	41	23	22	18	-18,2

Fuente: Secretaría de Postgrado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

El porcentaje de alumnos que causan baja en el programa es cero, no siendo necesaria ninguna propuesta de mejora para este indicador. Por otro lado, se han señalado diferentes acciones a desarrollar para incrementar el número de alumnos matriculados en el programa.

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.

Para acceder a las Guías Docentes en la web debemos clicar en cada una de las asignaturas del Plan de estudios:

WEB: <https://www.esic.edu/buscador-guias-postgrado/>

Las guías docentes se actualizaron a la finalización del curso 2014-15 con el nuevo formato Ed.04.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Todos los profesores que componen el claustro del master se identifican con sus respectivas Guías Docentes, siendo soberanos para proponer actualizaciones a sus respectivas materias, siempre que estén alineadas con la Memoria Oficial del Título. Estas actualizaciones, se identifican en las distintas reuniones de coordinación, tanto vertical como horizontal, de materias, y se supervisan junto con el Director de Programa validando su aplicación.

Propuestas de Mejora al Indicador:
No procede

3.2. PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL DESPLIEGUE DEL PLAN DE ESTUDIOS

3.2.1. CAMBIOS INTRODUCIDOS EN EL PLAN DE ESTUDIOS (MEJORAS IMPLANTADAS)

Según el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007, modificado por el Real Decreto 861/2010, por el que se establece el procedimiento para la modificación de planes de estudios ya verificados, se aprobó Modificación de la Memoria del Título el 30-07-2015. Dicha modificación no afecta a los apartados académicos de la Memoria, pero sí a los aspectos generales del título y Servicios que le rodean:

- Ampliación del número de plazas de 40 a 42.
- Modificación de la distribución de créditos del título.
- Actualización de la Justificación del título.
- Actualización de competencias generales, transversales y específicas.
- Actualización de sistemas de información previo.
- Actualización de requisitos de acceso y criterios de admisión.
- Actualización de sistema de transferencia y reconocimiento de créditos.
- Modificación de asignaturas, materias y semestres.
- Actualización de actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación.
- Actualización del profesorado.
- Actualización de recursos materiales y servicios disponibles.
- Actualización de resultados de aprendizaje y actualización del proceso de valoración.
- Actualización del sistema de Garantía de Calidad.
- Actualización del cronograma de implantación.

3.2.2. MEJORAS IMPLANTADAS EN EL CURSO ACADÉMICO

En el Comité de Calidad del 03-07-2018 se presentó el Informe de Revisión del Sistema de Calidad, que recoge los resultados de la Auditoría Interna del año 2018. Se comentaron los puntos débiles y buenas prácticas que se detectaron en la auditoría. Se listan aquellos resultados identificados en los bloques de Procesos de la Cadena de Valor de las Áreas Académicas y sus títulos.

AUDITORÍA POSTGRADO MADRID:

	NCM	NC	OBS	MEJ
Mejoras Procesos de Atención a Estudiantes y Profesorado (POST.2)	0	4	3	1
Mejoras Procesos de Prestación del Servicio Formativo (POST.3)	2	12	23	1
Mejoras Procesos de Apoyo-Prestación del servicio (POST.4)	0	4	2	0
Mejoras Procesos de Aseguramiento de la Calidad (POST.5)	0	0	2	0
Total Resultados POSTGRADO MADRID 2018	2	20	30	2

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

En la Auditoría Interna 2018 se auditó el OGC. Se presentan, a continuación, los resultados:

AUDITORÍA OGC 2018:

	NCM ¹	NC	OBS	MEJ
Mejoras Procesos de Atención a Estudiantes y Profesorado (POST.2)	0	0	1	0
Mejoras Procesos de Prestación del Servicio Formativo (POST.3)	1	4	5	0
Mejoras Procesos de Apoyo-Prestación del servicio (POST.4)	1	1	1	0
Mejoras Procesos de Aseguramiento de la Calidad (POST.5)	0	0	1	0
Total Resultados OGC 2018	2	5	8	0

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ La NCM (Incumplimiento con requisitos legales generales tipo GRDP o similares, o bien, legislación que aplica a los Centros de Educación Superior con impartición de Títulos oficiales) se incluye en la Auditoría Interna 2018.

3.2.3. GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

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

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

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

Grado de Cumplimiento: CERRADA.

Evidencias:

[ESIC Actualidad / Calidad](#)
[Calidad / Comunicaciones](#)

Acciones a desarrollar: TODAS LAS COMUNICACIONES DESDE EL DPTO. DE MARKETING: el Dpto. de Marketing incluirá un pie de página fijo a todas sus comunicaciones informando de la Actualidad del Sistema de Garantía de Calidad (SGC*) de ESIC y vinculándolo a la información de detalle que se encontrará o bien en [ESIC Actualidad](#) o bien en el *síte* de Calidad www.esic.edu/calidad. Las comunicaciones desde el Dpto. de Marketing se remiten a todos los colectivos externos (aproximadamente 600 comunicaciones al año).

Grado de Cumplimiento: CERRADA.

Acciones a desarrollar: COMUNICACIONES PUNTUALES A LOS DIFERENTES COLECTIVOS DESDE EL DPTO. MARKETING: comunicaciones concretas sobre el SGC de ESIC a los diferentes colectivos externos de ESIC.

Grado de Cumplimiento: CERRADA.

Acciones a desarrollar: CONSEJO ASESOR DE ESIC: se incluirá en el Orden del Día del Consejo Actualidades del SGC de ESIC. Este tema será parte fija en cada Consejo Asesor.

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

Grado de Cumplimiento: EN PROCESO.

Identificada la necesidad en junio 2016 de crear un Consejo Asesor Académico y mantener el Consejo Asesor actual que está compuesto de profesionales del mundo empresarial, con diferentes funciones, pero abordando entre sus actividades el seguimiento y mejoras para los procesos de actividades de la escuela, se ha definido una propuesta de creación de un Consejo Asesor (académico y empresarial) por el Director de Desarrollo de Negocio de ESIC. En junio de 2017, ha sido elaborado el documento

que define el nuevo Consejo Asesor y que será revisado y aprobado en Comité de Dirección de ESIC en su primera reunión en curso académico 2017/2018. Se espera que su puesta en marcha sea antes de final de año 2017.

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

Grado de Cumplimiento: CERRADA.

Evidencias: Se pueden evidenciar en la web corporativa de ESIC en cada Titulación en el apartado denominado “Garantía de Calidad y Seguimiento del título”, sub-apartado “Resultados de la titulación”.

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

Grado de Cumplimiento: CERRADA.

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

Publicación del Catálogo de Indicadores en la Web de ESIC Apartado “Calidad”, sub-apartado “Procedimientos”. Ver <http://www.esic.edu/calidad/procedimientos.php>

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

OBS1: La difusión del plan estratégico hasta la fecha ha sido internamente a través de las Direcciones de Área a todo el personal de ESIC, pero no se había analizado los beneficios ni requisitos de comunicar unas líneas maestras del plan estratégico.

Grado de Cumplimiento: EN PROCESO.

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

OBS2: Debido a que el modelo de referencia en el que se basó el SGC de ESIC fue la Norma ISO en el año 2007 y a las adaptaciones realizadas en el Sistema en el 2010 por Modelo AUDIT, durante este periodo de tiempo (2010 a Actualidad) han convivido ambos modelos produciendo una multitud de informes y comisiones que existían antes de AUDIT junto a las que se originaron con AUDIT.

Grado de Cumplimiento: CERRADA.

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

OBS3: El inicio de las Comisiones de Titulación con elaboración de Informes se ha visto muy apoyada en una primera fase por la Unidad de Calidad, de tal forma que permitiera una homogeneidad de los Informes iniciales.

Grado de Cumplimiento: CERRADA.

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

OBS4: La situación del Modelo del SGC en su ciclo de vida desde el 2007 y tal y como se describe en

el segundo punto.

Grado de Cumplimiento: CERRADA.

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

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

OBS5: No ha existido una sistemática participación de todos los Grupos de Interés en la revisión de procesos antes de la creación de Comisiones de Titulación (Alumnos/as principalmente).

Grado de Cumplimiento: CERRADA.

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

OBS6: Dificultades en algunas ocasiones para tener acceso a las Memorias vigentes, además de la dificultad de puesta en marcha de cambios de Memorias en cursos ya iniciados.

Grado de Cumplimiento: CERRADA.

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

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

Fuente: Informe de Seguimiento de AUDIT 2017.

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

- 1.- La formulación, implantación seguimiento y revisión de la estrategia de calidad.
- 2.- La revisión de resultados por la Dirección a partir de la documentación generada.
- 3.- La atención al estudiante, en particular a los de nuevo ingreso, tanto en la información que se les facilita, como mediante el acto de bienvenida, a través del plan de acción tutorial, de los denominados cursos cero y de los cursos específicos que solicitan los tutores.
- 4.- Las reuniones sistemáticas con los delegados de los estudiantes, así como las que tiene la dirección con cada uno de los grupos.
- 5.- La gestión de quejas y sugerencias, detectándose una rápida respuesta por parte de la Dirección.
- 6.- Las auditorías internas que periódicamente se realizan.
- 7.- La evaluación del profesorado mediante DOCENTIA.
- 8.- Los procedimientos de diseños y rediseños de programas, en los que participan expertos externos.
- 9.- La bienvenida y atención al personal académico y no académico que se incorpora al Centro.
- 10.- La difusión e información de los programas de movilidad.
- 11.- La información que se facilita a los grupos de interés internos a través de la página Web.
- 12.- La orientación de los estudiantes que quieren realizar un postgrado, a fin de seleccionar el que mejor se adapta a su perfil.
- 13.- Los medios tecnológicos con que cuenta el Centro para el desarrollo de su actividad.
- 14.- La rápida respuesta de la Dirección ante la solicitud de formación específica por parte del personal tanto académico como no académico.
- 15.- La organización de diferentes actividades para el personal académico en el periodo en que han

concluido los exámenes.

16.- El fomento de la relación con los antiguos alumnos, así como la bolsa de trabajo.

17.- La cercanía y sensibilidad de la Dirección hacia todos los miembros de la organización, incluidos los estudiantes.

18.- El notable incremento del número de doctores.

19.- El compromiso de la Dirección por la Mejora Continua.

20.- El despliegue de los sistemas de calidad a toda la organización.

21.- La coordinación entre Dirección general de ESIC ubicada en Madrid y el equipo de Dirección del centro de ESIC en Valencia.

Fuente: AUDIT 2014.

Análisis de Datos y Conclusiones:

El SGIC hace periódicamente un seguimiento del programa, en el que se incluyen los diferentes procesos de auditoría interna. Los procedimientos, una vez identificadas las áreas de mejora y las acciones a desarrollar, implican un seguimiento permanente de su grado de cumplimiento.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

3.3. INFORMACIÓN RELATIVA A LA EXTINCIÓN DEL PLAN ANTIGUO

El Plan de Estudios se modifica mediante el procedimiento de Modificación del 30/07/2015. El plan antiguo continuó vigente el tiempo necesario para que el alumnado que no hubiera finalizado sus estudios tuviera la posibilidad de matricularse (por 2ª vez o posteriores) en las asignaturas no superadas.

El Plan de Estudios pre-modificación tuvo un período de extinción de dos cursos académicos, con la siguiente matriculación:

	2015-16	2016-17
Alumnos	2	0
Asignaturas por Alumno	4	0

3.4. PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Los Programas de Movilidad 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 2017-2018 no ha habido ninguna Movilidad de alumnos de este Máster, ni en cursos anteriores. Dado que se trata de un programa de un año de duración, la Movilidad de los alumnos es difícil, sin embargo, los alumnos disponen de los programas de Movilidad de la URJC y, desde ESIC se está trabajando en el establecimiento de Convenios que faciliten la Movilidad de los estudiantes.

WEB: <https://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=movilidad>

Ver también URJC: <https://www.urjc.es/internacional/erasmus-y-movilidad>

Análisis de Datos y Conclusiones:

De cara a mejorar la empleabilidad de los alumnos y hacerles participar en una experiencia internacional, ESIC, mantiene con diferentes Universidades e Instituciones académicas convenios de colaboración. Al inicio del programa se informa a los alumnos de las diferentes opciones y alternativas con las que cuentan de cara a los programas de movilidad.

Propuestas de Mejora al Indicador:
No procede

3.5. ORIENTACIÓN PROFESIONAL DE LA TITULACIÓN

ESIC recoge las valoraciones sobre la satisfacción de alumnos de cada edición respecto a la orientación profesional del Máster en su Encuesta de Satisfacción de Final de Titulación.

La Tasa de Respuesta para el curso 2017-18 ha sido de 61,11%, que es adecuada. De dicha Encuesta se presentan aquí los resultados de los ítems que se relacionan con la Orientación Profesional de la Titulación.

	2014-15 ¹	2015-16 ¹	2016-17 ¹	2017-18 ¹	%Variación
Despertar inquietudes emprendedoras	7,80	6,80	7,70	6,82	-11,43
Equilibrio teórico/aplicado de los contenidos del título	7,30	6,87	7,64	8,36	9,42
Formación en habilidades de Gestión Directiva	8,00	7,87	7,55	7,55	0,00
Actividades de orientación profesional y personal	6,50	6,53	7,18	7,55	5,15
Potenciar la carrera profesional/empleabilidad		8,33	7,82	7,18	-8,18

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

Se incorpora este dato al Informe desde el 2014-15.

¹ Medias de las puntuaciones otorgadas por los alumnos [0 a 10].

Análisis de Datos y Conclusiones:

Si bien los ítems que se refieren al “Equilibrio teórico/aplicado de los contenidos del título” y “Actividades de orientación profesional y personal”, presentan una variación en positivo, no obstante, se señala la necesidad de mejorar las variables “Despertar inquietudes emprendedoras” así como la de “Potenciar la carrera profesional/empleabilidad”. En estas 2 áreas la implicación de la UDP (Unidad de Desarrollo Profesional) resulta claves.

Propuestas de Mejora al Indicador:

Mejorar los ítems “Despertar inquietudes emprendedoras” y “Potenciar la carrera profesional/empleabilidad”

Causa:

Descenso en la valoración de dichos ítems.

Acciones a desarrollar:

- Incrementar la participación de los alumnos del Máster en las diferentes sesiones organizadas desde el área de Emprendedores de la UDP (Incremento participación en los Hubs de Emprendimiento).
- Implementar sesiones de información sobre el área de emprendimiento y sus posibilidades para los alumnos.
- Incrementar la participación de los alumnos en la plataforma de búsqueda de empleo.
- Incrementar la participación de los alumnos en los cursos de herramientas digitales del entorno Adobe del Aula Multimedia de ESIC.

Responsables:

Director de la Titulación. UDP Unidad de Desarrollo Profesional. Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

Código:

2018 OGC.004

3.5.1. RATIOS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL EN LA TITULACIÓN

En el área de Postgrado de ESIC, la empleabilidad, el desarrollo profesional y directivo de nuestros alumnos, es un objetivo estratégico en un doble sentido: uno, dotando a los alumnos de todos los conocimientos y herramientas necesarias para que sean más empleables y/o tengan un mejor desarrollo profesional, y otro, ayudándoles y apoyándoles, a través de los departamentos de Prácticas y Carreras Profesionales, para que realicen prácticas en empresas y/o para que encuentren su primer empleo o desarrollen su carrera profesional.

Nº de ECTS con 100% de Orientación Profesional en el OGC:

	2015-16 ¹		2016-17		2017-18	
	N	%	N	%	N	%
ECTS 100% Orientación Profesional	57	95	57	95	57	95
Total ECTS	60		60		60	

Fuente: Dirección del OGC

¹ Análisis a partir de la modificación (30-07-2015), que cambia el Plan de Estudios

Las materias cuyos ECTS son 100% de Orientación profesional son:

Asignatura	ECTS
Marketing estratégico	3
Plan de marketing	3
Métodos cuantitativos de investigación mercados	3
Dirección de nuevos productos y servicios	3
Estrategias del canal de distribución	3
Estrategias de fijación de precios	3
Métodos cualitativos de investigación mercados	3
Dirección de comunicación	3
Comunicación publicitaria, estratégica y persuasiva	3
Dirección y organización de ventas	3
Estrategias de marketing digital	3
Dirección y gestión de proyectos	3
Habilidades de dirección y gestión de personas en marketing	3
Dirección internacional de marketing	3
Mercados internacionales y negociación intercultural	3
Proyecto Fin de Máster	6
Prácticas de Empresa	6

3.6. PRÁCTICAS PROFESIONALES

El departamento de Prácticas Profesionales forma parte de la Unidad de Desarrollo Profesional de ESIC (UDP). Dicha Unidad constituye uno de los enlaces naturales de la Escuela con la realidad Empresarial. Además, para el Máster en Gestión Comercial, las Prácticas constituyen una actividad académica formativa que permite al alumno aplicar los conocimientos adquiridos, así como la adquisición de las competencias indicadas para dicha asignatura y recogidas en la Memoria del Título. Estas Prácticas están, además, orientadas a facilitar la salida al mercado laboral del estudiante. Algunas de las empresas con las que ESIC mantiene convenios de cooperación educativa/Prácticas para el presente Máster pueden verse en el siguiente enlace web:

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=practicas_academicas

DATOS REFERENTES A PRÁCTICAS PROFESIONALES DEL MASTER EN GESTIÓN COMERCIAL:

	2012-13 ²	2013-14 ²	2014-15 ²	2015-16	2016-17	% Variación
Duración media de las prácticas (horas) ¹	593	684	933	1086	1006	-7,37
Valoración académica prácticas				8,82	9,31	5,56
Valoración adecuación formación	8,40	8,47	8,47	9,00	7,00	-22,22
Calificación media	9,2	8,95	8,45	8,89	8,20	-7,76
Nº estudiantes matriculados	40	43	41	23	22	-4,35
Nº estudiantes aprobados				22	22	0,00
Nº de plazas asignadas				22 ³	18 ³	-18,18
Tasa de superación				95,65%	100%	4,55

Fuente: Departamento de Prácticas de ESIC

¹ La duración mínima de las Prácticas en horas es de 150, según Memoria del Título. Todos los alumnos del Título han superado dicho mínimo de horas. Esta media de horas incluye las curriculares/académicas (150) más las extracurriculares.

² A partir del 2015-16 se incluyen en esta tabla nuevos datos, y se descartan datos anteriores. Hasta ese curso académico se recogía también: valoración de la gestión del alumno, valoración del tutor de la empresa. Respectivamente: 7,52 y 8,10; 7,92 y 9,00; 7,92 y 8,82.

³ Algunos alumnos que tenían contrato laboral mientras cursaron el Máster se les computó su actividad laboral como las horas necesarias de Prácticas (150), por ello el número de plazas asignadas no coincide con el número de alumnos matriculados.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Aunque se observa que ha descendido levemente la calificación media de las prácticas, la tasa de superación de esta materia es prácticamente del 100%. Especial atención merece el dato sobre la valoración de la adecuación de la formación. En este sentido, la bajada que se observa para el curso académico 2016-17 pudo estar debida a las dificultades que hubo a la hora de integrar a algunos alumnos chinos del programa en la realización de sus prácticas.

Se realizará un especial seguimiento de este indicador para ver su evolución en el futuro, por si fuese necesario una propuesta de mejora.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

3.7. INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS

El análisis de la Inserción Laboral de los egresados se realiza en distintas vías. Por un lado, a través del Departamento 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.

Además, el Departamento de Carreras Profesionales realiza un seguimiento de los nombramientos que

se van produciendo por los egresados de las titulaciones de ESIC.

La Comisión de Titulación realiza análisis de todos los resultados de Inserción Laboral.

- La información pública sobre el DEPARTAMENTO DE CARRERAS PROFESIONALES se encuentra en: <http://www.esic.edu/empleabilidad/>
- Podemos ver sus actividades más significativas para el Título en el siguiente enlace web: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=aalumni_carreras
- Los nombramientos alcanzados se publican en la Revista Alumni de ESIC. A continuación, se listan las publicaciones de la revista desde el 2013:

2013
Número 26: http://www.esic.edu/alumni/revista/26/index.html
Número 27: http://www.esic.edu/alumni/revista/27/index.html
Número 28: http://www.esic.edu/alumni/revista/28/index.html

2014
Número 29: http://www.esic.edu/alumni/revista/29/index.html
Número 30: http://www.esic.edu/alumni/revista/30/index.html
Número 31: http://www.esic.edu/alumni/revista/31/index.html
Número 32: http://www.esic.edu/alumni/revista/32/index.html

2015
Número 33: http://www.esic.edu/alumni/revista/33/index.html
Número 34: http://www.esic.edu/alumni/revista/34/index.html
Número 35: http://www.esic.edu/alumni/revista/35/index.html
Número 36: http://www.esic.edu/alumni/revista/36/index.html

2016
Número 37: http://www.esic.edu/alumni/revista/37/index.html
Número 38: http://www.esic.edu/alumni/revista/38/index.html
Número 39: http://www.esic.edu/alumni/revista/39/index.html
Número 40: http://www.esic.edu/alumni/revista/40/index.html

2017
Número 41: http://www.esic.edu/alumni/revista/41/index.html
Número 42: http://www.esic.edu/alumni/revista/42/index.html
Número 43: http://www.esic.edu/alumni/revista/43/index.html
Número 44: http://www.esic.edu/alumni/revista/44/index.html
Número 45: http://www.esic.edu/alumni/revista/45/index.html

2018
Número 46: http://www.esic.edu/alumni/revista/46/index.html
Número 47: http://www.esic.edu/alumni/revista/47/index.html

3.7.1. RATIOS DE INSERCIÓN POR ACTIVIDADES PROFESIONALES

Se toma como fuente los CV en LinkedIn para obtener un análisis de la empleabilidad de los egresados de la Titulación, que engloba:

- Localización del empleo.
- Situación laboral: Activa/o, Desempleada/o, Continuando estudios.
- Disciplinas en que están empleados.
- Aptitudes.

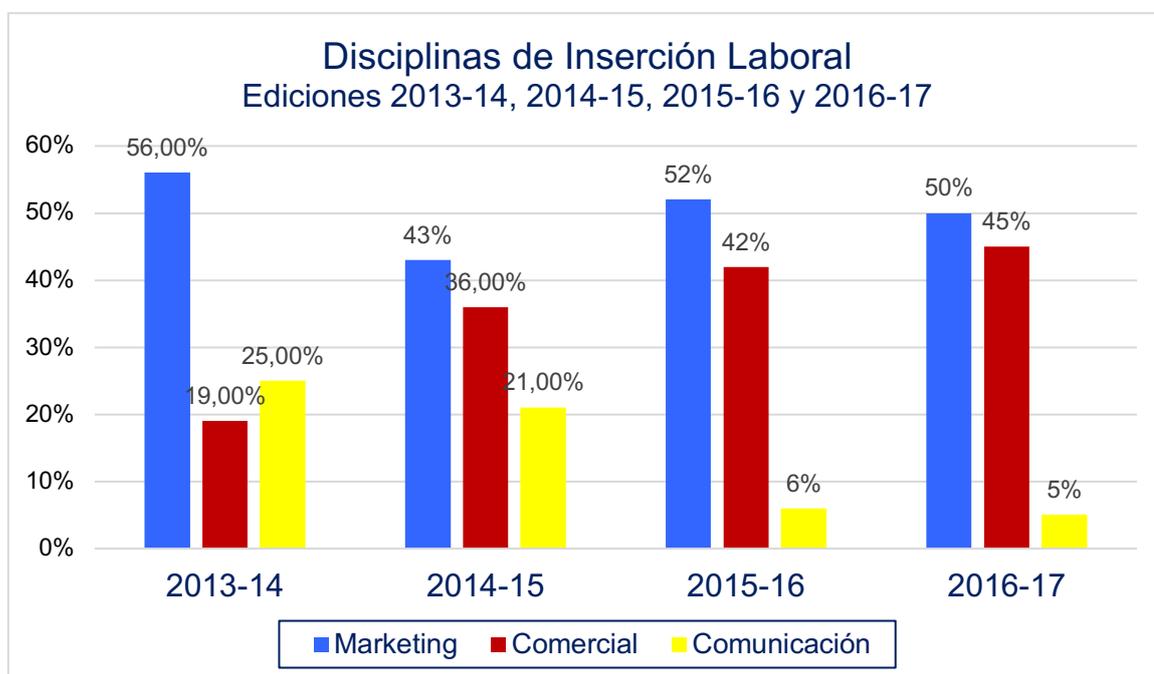
El **UNIVERSO DEL ESTUDIO** son los egresados en 2013-14, 2014-15, 2015-16 y 2016-17. Es decir, 41, 40, 27 y 10 alumnos respectivamente.

La **MUESTRA** son egresados que han sido localizados en LinkedIn: del 2013-14 se localizan 41 alumnos, lo que supone un 100% del total. Del 2014-15 se localizan 40 alumnos, lo que supone un 100% del total. Del 2015-16 se localizan 27 alumnos, lo que supone el 100%. Del 2016-17 se localizan 10 alumnos, lo que supone 100%.

Las **CONCLUSIONES** más relevantes del Informe de Inserción Laboral "LinkedIn" se pueden ver en el Apartado 7.8.2 del presente Informe.

Las **DISCIPLINAS** o áreas laborales en las que trabajan los egresados de la titulación son las siguientes:

	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Marketing	56%	43%	52%	50%
Comercial	19%	36%	42%	45%
Comunicación	25%	21%	6%	5%
Resto de Disciplinas	0%	0%	0%	0%



Para el año 2016, en el Informe Anual "Datos y Cifras del Sistema Universitario Español", realizado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, aporta información censal de la inserción laboral de los estudiantes egresados. En él se muestra la perspectiva de la afiliación a la Seguridad Social de los egresados y se analizan variables como el tipo de contrato, porcentaje de autónomos, tipo de jornada, grupos de cotización y otros aspectos que pueden verse en el informe completo que se encuentra en la web del citado Ministerio:

<http://www.mecd.gob.es/dms/mecd/educacion-mecd/areas-educacion/universidades/estadisticas->

[informes/datos-cifras/datos-y-cifras-SUE-2015-16-web.pdf](https://www.esic.edu/informes/datos-cifras/datos-y-cifras-SUE-2015-16-web.pdf)

Análisis de Datos y Conclusiones:

Tal y como se desprende de los datos del informe de inserción laboral de los egresados de la titulación, y en coherencia con los estudios y contenidos del Máster, son las áreas de marketing y comercial las que concentran un mayor porcentaje de inserción laboral. No obstante, es necesario prestar atención a otras actividades y nuevas áreas, dónde los alumnos egresados también pueden desarrollar su trabajo: comunicación, digital, responsabilidad social corporativa, etcétera. Debido a la importancia de este indicador se realizará un especial seguimiento para ver su evolución futura.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

3.8. OTROS

3.8.1. ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Se entrega a los Nuevos Alumnos el Manual de Bienvenida en el Acto de Inauguración, donde se declaran los Servicios que ESIC les ofrece.

WEB: https://www.esic.edu/pdf/manual_bienvenida_alumnos_postgrado.pdf

Además, la Dirección del Título lleva a cabo la Acogida de los Nuevos Alumnos, tal como se detalla en el siguiente enlace web:

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=atencion_acogida

Como se declara en el citado Manual de Bienvenida, el personal con el que se relacionan los alumnos más directamente y que está constantemente atendiendo sus necesidades, ya sean Administrativas o Académicas, son: Secretaría de Postgrado y la Dirección del programa. Además, todas las demás Áreas están a disposición del alumno: Internacional, Calidad, etc.

Parte de la Normativa Académica, la Disciplina Académica y la Normativa Económica para los Másters en la Escuela se publica en la Guía Académica de Postgrado.

WEB: https://www.esic.edu/pdf/guia_academica_postgrado.pdf

Además se llevan a cabo distintas acciones de apoyo a personas con DIVERSIDAD: ESIC apuesta por ser un centro formativo inclusivo, propiciando una sociedad con igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas. ESIC pretende ser "espejo" para el mercado laboral, ofreciendo formación e inclusión socio-laboral a las personas que hayan sufrido alguna discriminación en el empleo o con diversidad funcional.

WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=atencion_diversidad

La Unidad Técnica de Diversidad desarrolla distintas acciones de concienciación al Personal Docente y No Docente, como, por ejemplo: Lenguaje, acercamiento a la inclusión, así como otorga las Becas Diversidad.

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

4. PROFESORADO

El Claustro de Profesores para el título puede visualizarse actualizado en el siguiente enlace web:
WEB: <https://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/>

4.1. CATEGORÍA ACADÉMICA DEL PROFESORADO

Los datos pertenecientes al profesorado en el Máster Universitario en Gestión Comercial [OGC] de ESIC Madrid son:

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Total profesores de la titulación			26	23	25	35	24	20
Titulación Superior [Licenciatura/Grado/Máster]			12	12	12	21	9	5
Doctores			14	11	13	14	15	15
Doctores Acreditados			10	7	6	2	7	8
Porcentaje Doctores	61,5%	53,8% ²	53,8%	47,8%	52,0%	40,0%	62,5%	75,0%
Porcentaje Doctores Acreditados ¹			71,4%	63,6%	46,1%	14,3%	46,7%	53,3%
Media Valoración Docente	8,2	8,1 ²	8,1	8,7	8,5	8,7	8,7	9,2

¹ Porcentaje de Doctores Acreditados sobre el Total de Doctores.

² Durante los cursos 2010-11 y 2011-12 sólo se publicaban estos indicadores respecto a Profesorado.

Análisis de Datos y Conclusiones:

De cara a cumplir con las ratios exigidas por ANECA en cuanto a la cualificación académica del profesorado, se ha trabajado para mejorar estos resultados. En este sentido, tanto los porcentajes de profesores doctores como los de doctores acreditados se han incrementado en los últimos cursos. También se señala que la media de valoración docente se ha visto incrementada estando la nota en un resaltable 9,2.

No obstante, y debido a la importancia de este indicador, se sigue realizando un especialmente seguimiento del mismo, para ver su evolución.

Propuestas de Mejora al Indicador:
No procede

4.2. ACTIVIDAD INVESTIGADORA

Los datos de Actividad Investigadora pueden consultarse en mayor detalle en la Memoria de Investigación 2016-17:

WEB: https://www.esic.edu/investigacion_esic.php?para=faculty

4.2.1. ACTIVIDAD INVESTIGADORA DEL PROFESORADO ESIC

A continuación, se presenta la actividad investigadora de todo el Profesorado ESIC:

	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	% Variación
Nº Artículos publicados en revistas científicas nacionales	30	7	18	23	0,07%
Nº Artículos publicados en revistas científicas internacionales	30	13	20	34	0,15%
Nº Comunicaciones en congresos nacionales	20	24	55	31	0,43%
Nº Comunicaciones en congresos	21	21	14	41	1,92%

INFORME ANUAL DE LA TITULACIÓN

Gestión Comercial [OGC]

CURSOS ACADÉMICOS 2017-18

BUSINESS&MARKETINGSCHOOL 

internacionales					
Nº Proyectos de investigación aprobados	26	33	53	53	0%

Fuente: Departamento de Investigación de ESIC

Además, otras producciones científicas/docentes del Profesorado ESIC:

	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	% Variación
Nº Notas Técnicas Publicadas	6	5	5	1	0,8%
Nº Libros de texto/prácticas publicadas	20	14	21	9	0,57%
Nº Casos de Estudio	12	6	10	3	0,7%
Colaboración con proyectos institucionales de Innovación y Mejora Docente	24	9	11	18	0,63%

Fuente: Departamento de Investigación de ESIC

4.2.2. ACTIVIDAD INVESTIGADORA DEL PROFESORADO OGC

A partir de la edición 2015-16, se analiza la actividad investigadora del profesorado exclusivo del título:

	2015-16	2016-17	% Variación
Publicaciones de artículos en revistas de relevancia científica. Nacional	0	0	0%
Publicaciones de artículos en revistas de relevancia científica. Internacional	0	0	0%
PUBLICACIONES EDITORIALES			
Libros y manuales	0	0	0%
Capítulos de libro	0	0	0%
DESARROLLO E INNOVACIÓN PEDAGÓGICA			
Cuadernos de documentación	0	0	0%
Notas técnicas universitarias	0	0	0%
Casos de estudio	3	0	-100%
Documentos y monografías de investigación	1	0	-100%
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	10	9	-10%
PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS, SEMINARIOS Y JORNADAS CIENTÍFICAS			
Comunicaciones y ponencias. Internacional	3	0	-100%
Comunicaciones y ponencias. Nacional	1	2	100%
OTRAS ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN			
Divulgación de la investigación y la innovación	0	0	0%

Fuente: Departamento de Investigación de ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

ESIC en los últimos años, y alineado con el Plan Estratégico 2020, está poniendo énfasis en el incremento de la actividad investigadora de sus profesores, a través de la puesta en marcha de un Plan Anual de Investigación en las áreas de Marketing; Economía Digital; Comunicación; Emprendimiento; International Management; Economía, Ética y Sociedad; Innovación Docente y Nuevas Tecnologías en Educación Superior. Entre los objetivos de dicho Plan, tal y como se pueden ver en el link https://www.esic.edu/pdf/plan_investigacion_esic.pdf se pretende “generar un salto en calidad y cantidad en el ámbito de la Investigación, combinando tanto la Investigación Académica como la Investigación

Aplicada, aportando valor al conocimiento”.

No obstante, de la información recogida en este informe para este tema de investigación, se desprende que es necesario, en línea con la política de investigación de la Escuela, mejorar estas ratios.

Propuestas de Mejora al Indicador:

Incrementar la actividad investigadora y su difusión de los profesores del Máster.

Causa:

Baja actividad investigadora de los docentes del programa.

Acciones a desarrollar:

- Informar a los profesores de las distintas actividades investigadoras a desarrollar.
- Involucrar a los profesores en las actividades de las Unidades Permanentes de Investigación (UPIS), así como en otras tareas relacionadas con formación y talleres en esta línea.

Responsables:

Director de la Titulación. Departamento de Investigación. Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

Código:

2018 OGC.005

4.3. CALIDAD DEL PROFESORADO

Se realizan distintas actividades en ESIC para formación del Profesorado:

JORNADAS DEPARTAMENTALES/CURSOS DE VERANO:

- Departamento de Comunicación y Publicidad, celebrada en Salamanca.
- Departamento de Dirección de Marketing / IMAT, celebrada en Valencia.
- Departamento de Dirección de Empresas, celebrada en Salamanca.
- Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías, celebrada en Pozuelo.
- Departamento de Investigación de Mercados y Métodos Cuantitativos, celebrada en Pozuelo.
- Departamento de Investigación, celebrada en Pozuelo. Sesiones específicas en Diciembre 2015.

Además de estas jornadas, se ofrecen otras formaciones: formación de formadores, uso de herramientas informáticas como el aula virtual Moodle, etc.

RELACIÓN DIRECCIÓN DEL ÁREA-PROFESORADO:

Se han llevado a cabo acciones para la mejora en la coordinación académica inter-campus e intra-campus, apoyo para la mejora de la cualificación académica y aumento de la asistencia a los claustros.

APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS:

Se han establecido, en función de los niveles de responsabilidad, diferentes fórmulas operativas para la formación en inglés del Profesorado y en base a las propuestas planteadas por los responsables de cada Unidad. Se propone el desarrollo de un plan para aquellos profesores que imparten asignaturas en inglés y quieren mejorar su nivel de cualificación.

APOYO A LA INVESTIGACIÓN:

Se está trabajando para el incremento de la investigación: que las Direcciones de cada programa propongan la realización de estudios, casos, documentación de apoyo, publicaciones, etc.

- **Apoyo al Doctorado/Acreditación:** Se trabaja para organizar acciones sistemáticas de apoyo a la consecución de Doctorados y Acreditaciones docentes, que se prevé culminará el próximo curso en un Plan de Acreditación.

DOCENTIA:

En el año 2013 ANECA aprueba el diseño del modelo de evaluación docente para ESIC. Se procede a su implantación, de la cual se tienen resultados para los años 2014 y 2015.

- **Resultados DOCENTIA ESIC 2014:**

La Calificación final de cada docente se obtiene según la siguiente ponderación: 50% Evaluación de los Alumnos, 20% Autoevaluación del docente, 30% Evaluación de Directores (Departamento/Máster). Se evaluaron un total 42 profesores (34 Campus Pozuelo, 8 Campus Valencia). La nota que obtiene el profesor es numérica y nominal:

Calificación Nominal	Calificación Numérica	% Profesores 2014
Excelente	9 o más	7%
Notable	De 7,5 a 8,99	83%
Favorable	De 6 a 7,49	10%
Mejorable	Menos de 6	0%

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

- **Resultados DOCENTIA ESIC 2015:**

Se ajustan las ponderaciones de la Calificación final: 55% Evaluación de los Alumnos, 10% Autoevaluación del docente, 35% Evaluación de Directores (Departamento/Máster). Se evaluaron un total 42 profesores (32 Campus Pozuelo, 10 Campus Valencia). La nota que obtiene el profesor es numérica y nominal, ampliándose el número de baremos:

Calificación Nominal	Calificación Numérica	% Profesores 2015
Excelente	Más de 8,75	32%
Notable	De 7,76 a 8,75	51%
Bien	De 6,76 a 7,75	15%
Adecuado	De 6,01 a 6,75	0%
Mejorable	De 5,01 a 6	2%
Muy Mejorable	5 o menos	0%

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

- **Resultados DOCENTIA ESIC 2016:**

Se evaluaron un total 42 profesores. La nota que obtiene el profesor es numérica y nominal:

Calificación Nominal	Calificación Numérica	% Profesores 2016
Excelente	Más de 8,75	24%
Notable	De 7,76 a 8,75	55%
Bien	De 6,76 a 7,75	19%
Adecuado	De 6,01 a 6,75	2%
Mejorable	De 5,01 a 6	0%
Muy Mejorable	5 o menos	0%

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

Para ampliar información sobre DOCENTIA en ESIC: <http://www.esic.edu/calidad/docentia.php>

A continuación, los resultados DOCENTIA para la titulación:

- **Resultados DOCENTIA OGC 2014:**

Se evaluaron 8 profesores del título. Las calificaciones son:

Calificación Nominal	Calificación Numérica	% Profesores 2014 ¹
Excelente	9 o más	12,5%
Notable	De 7,5 a 8,99	87,5%
Favorable	De 6 a 7,49	0%
Mejorable	Menos de 6	0%

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ Téngase en cuenta que sólo se presentan los resultados del proceso DOCENTIA realizados en ESIC. Algunos profesores del Claustro colaboradores pueden haber pasado otros procesos en otros centros de educación superior.

- **Resultados DOCENTIA OGC 2015:**

Se evaluaron 6 profesores del título. Las calificaciones son:

Calificación Nominal	Calificación Numérica	% Profesores 2015 ¹
Excelente	Más de 8,75	50%
Notable	De 7,76 a 8,75	50%
Bien	De 6,76 a 7,75	0%
Adecuado	De 6,01 a 6,75	0%
Mejorable	De 5,01 a 6	0%
Muy Mejorable	5 o menos	0%

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ Téngase en cuenta que sólo se presentan los resultados del proceso DOCENTIA realizados en ESIC. Algunos profesores del Claustro colaboradores pueden haber pasado otros procesos en otros centros de educación superior.

- **Resultados DOCENTIA OGC 2016:**

Se evaluaron 4 profesores del título. Las calificaciones son:

Calificación Nominal	Calificación Numérica	% Profesores 2016 ¹
Excelente	Más de 8,75	50%
Notable	De 7,76 a 8,75	25%
Bien	De 6,76 a 7,75	25%
Adecuado	De 6,01 a 6,75	0%
Mejorable	De 5,01 a 6	0%
Muy Mejorable	5 o menos	0%

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ Téngase en cuenta que sólo se presentan los resultados del proceso DOCENTIA realizados en ESIC. Algunos profesores del Claustro colaboradores pueden haber pasado otros procesos en otros centros de educación superior.

- **Resultados DOCENTIA GENERAL:**

Dado que el número de profesores que formaban parte del Claustro del Título y pasaron ese año por DOCENTIA es bajo, se presenta a continuación cuántos profesores del Total de los Claustros, desde la Edición 2013-14 hasta la Edición 2016-17, han pasado por las diferentes ediciones del proceso DOCENTIA; un total de 25:

Calificación Nominal ¹	Nº Profesores ²	% Profesores ²
Excelente	8	32%
Notable	14	56%
Bien	3	12%
Adecuado	0	0%
Mejorable	0	0%
Muy Mejorable	0	0%

INFORME ANUAL DE LA TITULACIÓN

Gestión Comercial [OGC]

CURSOS ACADÉMICOS 2017-18

BUSINESS&MARKETINGSCHOOL 

TOTAL	25	
--------------	----	--

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ Recuérdese que en la primera convocatoria las categorías Bien y Muy Mejorable no se utilizaban, y que la categoría Adecuado era denominada Suficiente.

² Téngase en cuenta que sólo se presentan los resultados del proceso DOCENTIA realizados en ESIC. Algunos profesores del Claustro colaboradores pueden haber pasado otros procesos en otros centros de educación superior.

Análisis de Datos y Conclusiones:

De los datos extraídos de la calidad del profesorado del Master se desprende que las calificaciones obtenidas dentro del modelo de evaluación Docencia son satisfactorios.

No obstante, y debido a la importancia de este indicador se realizará un especial seguimiento viendo su evolución en el futuro.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

4.4. PROGRAMAS DE MOVILIDAD DEL PROFESORADO

En el curso académico 2017-18 un total de 7 profesores ESIC se beneficiaron de acuerdos de Docencia con universidades extranjeras. Ningún profesor participó de un acuerdo de Formación en esta edición.

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	% Variación
Profesores con acuerdos Docencia	2	4	2	7	5	7	40,0%
Profesores con acuerdos Formación	2	3	2	0	0	0	0,0%

Fuente: Oficina Internacional de ESIC

La Comisión de asignación de plazas sigue los siguientes criterios: nivel de idioma –el idioma de impartición es inglés preferiblemente, categoría académica Doctor, vinculación a ESIC fulltime, no haber disfrutado de Movilidad el curso anterior.

4.4.1. PROGRAMAS DE MOVILIDAD DEL PROFESORADO OGC

A continuación, los datos específicos para el Máster:

	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	% Variación
Profesores con acuerdos Docencia	1	2	2	1	-50%
Profesores con acuerdos Formación	0	0	0	0	0%

Fuente: Oficina Internacional de ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

ESIC, a partir de los convenios que tiene suscritos con diferentes Universidades y Centros Educativos a nivel internacional, promueve la movilidad de sus profesores. Conscientes de la importancia de esta actividad en el crecimiento y desarrollo de los docentes, a partir del siguiente curso se realizará un seguimiento personalizado con cada profesor del Máster en Gestión Comercial, para ver su disponibilidad para participar en los programas de movilidad, tanto en acuerdos de Docencia como de Formación.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

5. OTROS RECURSOS

5.1. RECURSOS FÍSICOS

El Máster en Gestión Comercial se imparte en el Campus de ESIC Madrid (Pozuelo), adscrito a la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid. Dicho Campus está dividido en dos Áreas fundamentales: Grado y Postgrado, además de contar con otras áreas no académicas como ESIC Idiomas y Editorial. El Área de Postgrado se encuentra localizado en el extremo Este del Edificio, construido en 2008 y que incorpora la última tecnología disponible.

El **Área de Postgrado** cuenta con los siguientes recursos:

- 11 Aulas de formación, todas dotadas con ordenador, conexión a Internet, pantalla retráctil, atril, cañón de proyección, pizarra, sonido, entre otros medios audiovisuales.
- 27 Aulas de trabajo, para favorecer el trabajo en equipo y las reuniones de los alumnos de Máster. Cuentan con mesa, sillas, pizarra y conexión a Internet.
- 2 Aulas de informática, con 100 ordenadores completamente equipados tanto de hardware como de software (Microsoft/Office, programas específicos de diseño gráfico, estadístico y profesional, por ejemplo: “Adobe Creative” con aplicaciones al diseño digital y multimedia), con conexión a Internet. Dichas aulas se usan tanto para la docencia como para el uso libre de los alumnos.
- 1 Aula Magna/Salón de Conferencias, con capacidad para 85 personas, que cuenta con medios audiovisuales.
- 1 Aula Multimedia, provista con un plató con croma y cámaras de video y foto para la realización de producciones audiovisuales.

El **Área de Grado**, por su parte cuenta con: 39 Aulas de formación, 5 Aulas de informática, 1 Salón de Actos con capacidad para 200 personas. Los recursos físicos de ambas áreas están disponibles, dado el caso, para la otra área.

En el curso 2013-14 se inauguró la **Biblioteca Municipal Universitaria ESIC**, que cuenta con más de 2.000 metros cuadrados, 155 puestos de estudio, 10 salas de estudio, 1 sala de conferencias para 45 personas, y que está a disposición de los alumnos de ESIC, además de otros universitarios de Pozuelo de Alarcón.

- Las Salas de estudio de la Biblioteca son para el trabajo en grupo (6-8 alumnos) y están dotadas de manera similar a las del Área de Postgrado.
- La Biblioteca cuenta con un sistema de gestión de fondos informático, además de sus fondos físicos.

Además de las anteriores Instalaciones, los alumnos cuentan con los siguientes **Servicios**:

- Departamento de Prácticas en Empresa y Carreras Profesionales.
- Departamento de ESIC Alumni [Antiguos Alumnos]
- Departamento de Investigación.
- Departamento de ESIC Emprendedores.
- Oficina Internacional.
- Aula Multimedia.
- Editorial y Venta de Libros.
- ESIC Idiomas.
- Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación [TIC].
- Cafetería y Autoservicio-comedor: alrededor de 150 puestos, y una media de 300 comidas servidas al día.
- Agencia de Viajes.
- Servicio de Reprografía: atención personalizada o máquinas que funcionan con tarjeta prepago.

Se dispone de una **red inalámbrica WiFi** en toda la Escuela de acceso libre, a disposición de la comunidad universitaria: alumnos, PAS y PDI.

Tanto las Instalaciones, como los Servicios a disposición del alumno, se explican en el **Manual de Bienvenida** que se le entrega al inicio del Máster, y que puede consultarse en el siguiente enlace:

WEB: https://www.esic.edu/pdf/manual_bienvenida_alumnos_postgrado.pdf

Y también en el siguiente Apartado web, dentro de la web del título:

WEB: <http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=infraestructura>

Los alumnos del Máster en Gestión Comercial tienen asignada para su docencia el **Aula 31**, en su horario habitual: lunes a jueves de 19 a 22h. y viernes de 18 a 21h. También usan para docencia las Aulas de informática del área, siempre que la materia lo requiera o las otras instalaciones, esporádicamente.

Por último, como alumnos de la **Universidad Rey Juan Carlos de Madrid [URJC]** los alumnos del Máster tienen a su disposición las distintas Instalaciones y Servicios de dicha universidad, que pueden encontrarse en el siguiente enlace:

WEB: <https://www.urjc.es/universidad/campus>

5.1.1. MEJORAS REALIZADAS EN LAS INSTALACIONES

En ESIC Madrid (Pozuelo) se han realizado las siguientes mejoras a lo largo del curso académico 2016-17:

- Obra en la antigua Biblioteca, lo que ha dado lugar a la creación de un espacio donde se ubica la Unidad de Desarrollo Profesional (UDP), espacio para Emprendedores, Oficina Internacional, Venta de Libros y varias salas de trabajo/reuniones.
- Obra en la planta sótano. Remodelación del Departamento de Marketing y Comunicación. Creación del espacio de trabajo de Transformación Digital y Departamento de Sistemas.
- También se lleva a cabo la remodelación en la planta sótano, del almacén de la antigua biblioteca y almacén de libros.
- Seguridad: Se instalaron Cámaras de Seguridad en el exterior del Edificio, en las entradas al Edificio, así como dentro del edificio en los accesos.
- Informática: Se cambian todos los ordenadores del Área, en total 240 equipos.

5.2. OTROS RECURSOS HUMANOS (PAS)

ESIC Business & Marketing School mantiene una cultura de gestión de Recursos Humanos centrada en la relación personal Dirección-trabajador y en el mantenimiento del personal. En el último periodo, se está produciendo un aumento de la plantilla para cubrir las distintas necesidades que se presentan, todas ellas orientadas a mejorar la atención al alumno.

A continuación, se presenta el **Personal de Administración y Servicios** que se relaciona con el Máster:

PERSONAL POR SERVICIOS

Servicio/Departamento	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Total PAS Postgrado	41	42	43	47	49
Admisiones, Área de Postgrado	3,5 ¹	3,5 ¹	3,5 ¹	5	6
Secretaría / Programación, Área de Postgrado	5	6	6	6	6
Oficina Internacional	2,5 ¹	2,5 ¹	2,5 ¹	3,5 ¹	4
Departamento de Marketing	7	7	7	7	7
Departamento de Comunicación	2	2	2	3	3
Departamento de Antiguos Alumnos	2	2	2	2	2
Editorial	4	4	4	4	4

Reprografía	1	1	1	1	1
Departamento Carreras Profesionales	2	2	2	3	3
Departamento de Prácticas	2	2	3	3	3
Departamento de Administración	2	2	2	3	4
Biblioteca	4	4	4	4	3
Centralita	2	2	2	2	2
Mantenimiento	2	2	2	1	1

Fuente: Secretaría General de ESIC

Se incorpora este dato al Informe desde el 2013-14.

¹ 0,5 = 1 persona a media jornada.

En este curso 2015-16, se realizó una encuesta de Infraestructuras y Clima Laboral con el objetivo de conocer y valorar la opinión del Personal ESIC. Se ha analizado 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 7.8.4. de este Informe.

5.2.1. PROGRAMAS DE MOVILIDAD DEL PAS

En el curso académico 2017-18 un total de 4 personas PAS se beneficiaron de acuerdos de Formación con universidades extranjeras.

	2015-16	2016-17	2017-18	% Variación
PAS con acuerdos Formación ¹	2 ²	4	4	0%

Fuente: Oficina Internacional de ESIC

Se incorpora este dato al Informe desde el 2015-16.

¹ Se considera programas de Movilidad cursos o *staff weeks*.

² Una de las 2 personas PAS realizó 3 Movilidades.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Como ya ha quedado reflejado, debido a la importancia de la participación en los programas de movilidad, se realizará un especialmente seguimiento a este indicador.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

6. MEMORIA DE ACTIVIDADES

ESIC publica una memoria de actividades anual que puede consultarse en el siguiente enlace WEB:
<https://www.esic.edu/institucion/transparencia-plan-estrategico/>

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

ESIC Business & Marketing School 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 Institucional, de Área o de Titulación. El Informe analiza el grado de desarrollo y cumplimiento de los **Objetivos**, además de las mejoras llevadas a cabo y las propuestas para el siguiente curso académico. En dicho Informe se incorporan como Anexo, las Actas de las reuniones realizadas por las Comisiones o grupos de interés involucrados en el alcance.
 WEB: http://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=garantia_resultados

7.1. PROCEDIMIENTOS / MAPA DE PROCESOS

ESIC cuenta con la totalidad de los procedimientos implantados y validados en su diseño por AUDIT. A continuación, se muestra el Mapa de Procesos del Sistema de Calidad de ESIC según las Directrices AUDIT para las áreas de alcance de AUDIT: Grado y Postgrado.
 WEB: <http://www.esic.edu/calidad/mapa-de-procesos-audit.php>

Análisis de Datos y Conclusiones:

De cara al aseguramiento de la calidad de los programas formativos que imparte ESIC, y dentro de su política y objetivos en esta área, la escuela realiza una gestión continua de los procesos de calidad dentro de un marco de actuación que toma como referente modelos reconocidos como AUDIT.

Propuestas de Mejora al Indicador:
 No procede

7.2. POLÍTICAS

Con la publicación de la Política de Calidad de ESIC se persigue la consecución de objetivos de mejora relacionados con alumnos, titulaciones, relaciones con otras organizaciones, cumplimiento de requisitos y asegurar unos niveles de Calidad. La aprobación de esta **Política de Calidad de ESIC** hace de guía para los diferentes grupos de interés y colaboradores de la Escuela, y que así sepan qué camino seguir para todo lo relacionado con esta misma.

	2013-14		2014-15		2015-16		2016-17		2017-18 ¹	
	Nueva Edición	Nuevo Documento	Nueva Edición	Nuevo Documento	Nueva Edición	Nuevo Documento	Nueva Edición	Nuevo Documento	Nueva Edición	Nuevo Documento
Nuevos Procedimientos	11	0	6	0	1	0	2	0		
Nuevas Políticas	0	4	1	3	2	0	2	3		
Nuevos Manuales	1	0	2	0	1	0	0	0	1 ²	0

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones

¹ Durante el 2017-18, se realizó una revisión de la totalidad de procedimientos y políticas de la Escuela. Se explica a continuación.

² Manual de Calidad, Ed.09. Fue aprobado el 03-10-2018, recogiendo todo el trabajo realizado en la revisión indicada, que se realizó durante el 2017-18.

PROYECTO DE MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

ESIC propone en su Plan Estratégico “Compromiso 2020”, en materia de Calidad en Gestión y Formación, las siguientes propuestas que fueron aprobadas, entre otras:

- Revisión del Sistema documental de Calidad de las áreas de Grado y Postgrado, así como de Procedimientos Institucionales con el objetivo de simplificar y ser más eficientes salvaguardando los requisitos a cumplir por legislación y/o acreditaciones/certificaciones que lo requieran.
- Creación del Sistema documental de Calidad en el área ICEMD, bajo el Sistema único de Calidad.

Para acometer la consecución de las anteriores propuestas, se propone un Proyecto de Mejora del Sistema de Gestión, que consiste en la renovación de los procedimientos y políticas, según áreas, que se conforman en comisiones de trabajo:

- Comisión de Trabajo Grado.
- Comisión de Trabajo Postgrado.
- Comisión de Trabajo ICEMD.
- Comisión de Trabajo Institucional: Secretaría General.
- Comisión de Trabajo Institucional: Desarrollo de Negocio.
- Comisión de Trabajo Institucional: Customer Experience.

Las fases de la renovación de procedimientos y políticas son:

- 1.- Revisión de procedimiento vigente o elaboración de nuevo procedimiento por parte del responsable del mismo, con el apoyo de la Unidad de Calidad y Acreditaciones, que realiza la función de revisión de los mismos.
- 2.- Presentación de nuevas ediciones o nuevos procedimientos ante la Comisión de trabajo correspondiente, que aporta sugerencias de mejora a los mismos.
- 3.- Presentación de nuevas ediciones o nuevos procedimientos ante los grupos de interés (alumnado, PAS, PDI, antiguos alumnos, etc.), que aportan sugerencias de mejora a los mismos.
- 3.- Reelaboración de los mismos, según las anteriores sugerencias, y nueva presentación ante la Comisión de trabajo correspondiente.
- 4.- Aprobación y firma de los mismos por parte de quién corresponda.

Se presenta, a continuación, datos sobre los resultados de la renovación de procedimientos/políticas en Postgrado, que afectan al título:

	Nueva Edición	Nuevo Documento
Procedimientos	5 ¹	1
Políticas	5 ²	2

¹ Un procedimiento común con el Área de Grado.

² 3 políticas comunes al Área de Grado.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Atendiendo a las distintas fases de procedimientos y políticas, ESIC realiza una revisión permanente de estos, proponiendo nuevas ediciones ante la Comisión de Trabajo correspondiente.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

7.3. COMISIÓN DE LA TITULACIÓN

La Comisión Académica de Titulación de Grado o Posgrado es el órgano responsable de la Garantía de Calidad de la Titulación. Puede verse más información en el siguiente enlace:

WEB: https://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=garantia_comision

A continuación, se describe el ACTA de la Reunión realizada por la Comisión:

Fecha: 01/03/2018

Hora: 18:00h., duración: 1h.

Asistentes: Hay quórum.

Conclusiones:

- Se presenta a los miembros de la Comisión y el objetivo de la misma, reflejado en la Política de Comisiones de titulación, que se envía a los miembros.
- Se analizan actividades para acercar la titulación al perfil de salida deseado: casos reales con empresas en las diferentes asignaturas.
- La Dirección explica los mecanismos de coordinación horizontal y vertical, que se plasman en el correspondiente informe, y que sirven para evitar solapamientos y potenciar la capacidad de enseñanza-aprendizaje de la titulación.
- La Dirección comenta también la actualización de las Guías Docentes para el presente curso académico (17-18), especialmente en la Bibliografía.
- Se comenta el avance del proceso de asignación de prácticas a los alumnos, además del inicio del proceso académico de elaboración de Memoria, que es evaluable.
- Los representantes de los alumnos comentan que: su satisfacción con el programa es alta, incidencias con los trabajos en grupo que se achacan al perfil internacional del Máster. Solicitan también que el profesorado mantenga el nivel de exigencia y que se trabaje por el equilibrio en las cargas de trabajo de los alumnos a lo largo del programa.
- La Dirección propone incidir en la evaluación individual en los trabajos en grupo para salvar posibles incidencias de desigual implicación del alumnado.
- Se señalan como puntos de mejora:
 - Posibilidad de plantear la sesión de integración como una jornada outdoor que comience a trabajar la integración del alumnado. Trabajar, además, en la misma, habilidades de comunicación: presentación en público.
 - Estudiar la posibilidad de modificar la semestralidad de la asignatura Metodología de Investigación Científica, para que los alumnos manejen aspectos de investigación académica y aplicada, que van a necesitar a lo largo del Máster.
 - Estudiar la posibilidad de trabajar en un Manual para el Máster, con la participación de los profesores que imparten materia en el mismo, y que aborde sustancialmente los temas del programa.

7.4. COMITÉ ACADÉMICO DE POSTGRADO

El Comité Académico de Postgrado se reúne periódicamente y las Actas de las Reuniones realizadas por el Comité están en el Área Académica de Postgrado, bajo custodia y responsabilidad del Decano de Postgrado y Executive Education.

7.5. REUNIONES OTROS EQUIPOS

Para facilitar la coordinación entre la Dirección del Área, las Direcciones de los Títulos, el Personal Docente y el Personal No Docente, se llevan a cabo distintas reuniones a lo largo del curso académico, entre ellas: reuniones de Coordinación Docente Horizontal y Vertical. También, tanto las Direcciones de los títulos como la Dirección del Área, llevan a cabo reuniones con los Delegados (representantes de los alumnos).

7.6. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación es continua para las diferentes asignaturas del Máster, que, aunque supone un aumento de trabajo para profesores y alumnos, hace que este trabajo sea más efectivo y los resultados académicos sean mejores. La Primera Matrícula supone dos convocatorias, Ordinaria y Extraordinaria; a partir de ahí el alumno opta a Segunda Matrícula y posteriores.

7.6.1. TASAS DE APRENDIZAJE

	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Tasa de Presentación ¹ (presentados/matriculados)	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	98,9%
Tasa de Superación ¹ (aprobados/presentados)	95,2%	100,0%	100,00%	100,00%	100,0%
Tasa de Rendimiento ¹ (aprobados/matriculados)	95,2%	100,0%	100,00%	100,00%	98,9%

Fuente: Unidad de Títulos de ESIC

¹ Asignaturas ponderadas según ECTS.

CALIFICACIONES 2017-18:

Asignatura	Calificación Media	Desviación típica
Trabajo Fin de Máster	7,32	0,63
Marketing Estratégico	7,47	0,47
Plan de Marketing	9,31	0,29
Métodos Cualitativos Investigación Mercados	6,78	0,62
Métodos Cuantitativos Investigación Mercados	8,69	0,57
MOD Dirección de Nuevos Productos	8,72	0,46
Estrategias del Canal de Distribución	7,32	0,93
Estrategias Fijación de Precios	6,61	1,58
MOD Dirección de Comunicación	8,28	0,47
Comunicación Publicitaria, Estratégica y Persuasiva	7,91	1,11
Dirección y Organización de Ventas	8,11	1,13
Dirección y gestión de proyectos	8,36	0,41
Estrategias de Marketing Digital	8,14	0,78
Habilidades de Dirección y Gestión personal en Marketing	9,09	0,53
Dirección Internacional de Marketing	8,05	1,01
Mercados Internacionales y Negociación	8,42	0,71
Metodología de Investigación Científica	7,28	1,30
Prácticas Externas	7,71	1,76
Trabajo Fin de Master	8,52	0,34
FINAL [media ponderada según ECTS]	8,03	

Fuente: Unidad de Títulos de ESIC

	2015-16	2016-17	2017-18	% Variación
FINAL [media ponderada según ECTS]	8,59	8,44	8,03	-4,86%

Fuente: Unidad de Títulos de ESIC

A continuación, se presentan las **TASAS FUNDACIÓN MADRI+D**, calculadas según el Protocolo de verificación y modificación de títulos oficiales de grado y máster. Fundación para el conocimiento Madri+d.

INFORME ANUAL DE LA TITULACIÓN

Gestión Comercial [OGC]

CURSOS ACADÉMICOS 2017-18

BUSINESS&MARKETINGSCHOOL 

Resultados de Aprendizaje	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Tasa de Graduación	100,00%	100,00%	95,12%	92,86%	100,00%	100,00%	100,00%	94,44%
Tasa de Abandono	0,00%	3,45%	2,44%	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%	5,56% ¹
Tasa de Eficiencia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tasa de Rendimiento	100,00%	96,55%	95,12%	99,19%	100,00%	100,00%	100,00%	98,89%

Fuente: Unidad de Títulos de ESIC

¹ Tasa de Abandono provisional, la fórmula indica "no matriculados en los 2 últimos cursos". Los Alumnos que no se graduaron al finalizar el curso académico 2017-18, se presentarán en este curso académico a sus asignaturas no superadas.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Los resultados obtenidos en la evaluación del aprendizaje muestran datos satisfactorios, especialmente en lo que se refiere a las tasas de presentación, superación y rendimiento. Asimismo, las calificaciones por materias evidencian valores muy acordes con el grado de compromiso tanto de los alumnos en el desempeño de las diferentes asignaturas, como el de los docentes en la impartición de sus respectivas materias.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

7.6.2. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Presentación de análisis según la "Tabla 2. Resultados en las asignaturas que conforman el plan de estudios del Título en el último curso académico" de la Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster de la Fundación Madrimasd (V.3).

Asignatura	Total Estudiantes matriculados	Total estudiantes en primera matrícula	Total estudiantes de segunda o posteriores matrículas	Nº de aprobados / Nº matriculados	Nº de aprobados / Nº de presentados
Marketing Estratégico	18	18	0	1,00	1,00
Plan de Marketing	18	18	0	1,00	1,00
Mét. Cualitativos Inv. Mercados	18	18	0	1,00	1,00
Mét. Cuantitativos Inv. Mercados	18	18	0	1,00	1,00
Dirección de Nuevos Productos	18	18	0	1,00	1,00
Estrategias del Canal de Distribución	18	18	0	1,00	1,00
Estrategias Fijación de Precios	18	18	0	1,00	1,00
Dirección de Comunicación	18	18	0	1,00	1,00
Com. Publicitaria, Estratégica y Persuasiva	18	18	0	1,00	1,00
Dirección y Organización de Ventas	18	18	0	1,00	1,00
Dirección y gestión de proyectos	18	18	0	1,00	1,00
Estrategias de Marketing Digital	18	18	0	1,00	1,00
Habilidades de Dirección y Gestión personales Marketing	18	18	0	1,00	1,00
Dirección Internacional de Marketing	18	18	0	1,00	1,00
Mercados Internacionales y Negociación	18	18	0	1,00	1,00

INFORME ANUAL DE LA TITULACIÓN

Gestión Comercial [OGC]

CURSOS ACADÉMICOS 2017-18

BUSINESS&MARKETINGSCHOOL 

Metodología de Investigación Científica	18	18	0	1,00	1,00
Prácticas Externas	18	18	0	0,94	1,00
Trabajo Fin de Master	18	18	0	0,94	1,00

Fuente: Unidad de Títulos de ESIC

Asignatura	Nº de no presentados / Nº de matriculados	Porcentaje de aprobados en 1ª matrícula sobre los matriculados en 1ª matrícula	Distribución de calificaciones dentro de la asignatura			
			SS	AP	NT	SB
Marketing Estratégico	0,00	100,0%	0	2	16	0
Plan de Marketing	0,00	100,0%	0	0	0	18
Mét. Cualitativos Inv. Mercados	0,00	100,0%	0	9	9	0
Mét. Cuantitativos Inv. Mercados	0,00	100,0%	0	0	10	8
Dirección de Nuevos Productos	0,00	100,0%	0	0	12	6
Estrategias del Canal de Distribución	0,00	100,0%	0	6	12	0
Estrategias Fijación de Precios	0,00	100,0%	0	13	0	5
Dirección de Comunicación	0,00	100,0%	0	0	14	4
Com. Publicitaria, Estratégica y Persuasiva	0,00	100,0%	0	5	11	2
Dirección y Organización de Ventas	0,00	100,0%	0	3	8	7
Dirección y gestión de proyectos	0,00	100,0%	0	0	16	2
Estrategias de Marketing Digital	0,00	100,0%	0	0	14	4
Habilidades de Dirección y Gestión personales Marketing	0,00	100,0%	0	0	6	12
Dirección Internacional de Marketing	0,00	100,0%	0	2	12	4
Mercados Internacionales y Negociación	0,00	100,0%	0	0	9	9
Metodología de Investigación Científica	0,00	100,0%	0	7	9	2
Prácticas Externas	0,06	94,4%	0	7	2	8
Trabajo Fin de Master	0,06	94,4%	0	0	14	3

Fuente: Unidad de Títulos de ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

En cuanto a los datos referidos a los datos de alumnos aprobados en 1ª matrícula sobre los matriculados en 1ª matrícula, se observa una alta tasa de cumplimiento. En cuanto a la distribución de las calificaciones dentro de las asignaturas, las materias de Estrategia de Fijación de Precios y la de Prácticas Externas, son las que reflejan un mayor número de aprobados. Se realizará una supervisión de estos resultados en informes posteriores.

Propuestas de Mejora al Indicador:
No procede

7.6.3. EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL TÍTULO

A partir de la Calificación Media obtenida en las diferentes Asignaturas que componen el Plan de Estudios, y en base a la matriz relacional de Asignaturas y Competencias, se obtiene la siguiente calificación para cada Competencia del Título.

Asignatura	ECTS	Semestre	Nota Media	Nota Media según ECTS	Competencias Generales					Competencias Transversales			
					CG01	CG02	CG03	CG04	CG05	CT01	CT02	CT03	CT04
Marketing Estratégico	3	1	7,5	0,37	1	1	1	1		1	1	1	1
Plan de Marketing	3	1	9,3	0,47	1			1	1	1			
Mét. Cualitativos Inv. Mercados	3	1	6,8	0,34	1	1	1		1	1			
Mét. Cuantitativos Inv. Mercados	3	1	8,7	0,43	1	1				1			
Dirección de Nuevos Productos	3	1	8,7	0,44	1	1	1			1	1	1	1
Estrategias del Canal de Distribución	3	1	7,3	0,37	1	1				1	1	1	1
Estrategias Fijación de Precios	3	1	6,6	0,33	1	1	1			1	1	1	1
Dirección de Comunicación	3	1	8,3	0,41						1		1	
Com. Publicitaria, Estratégica y Persuasiva	3	2	7,9	0,40		1	1	1		1	1	1	1
Dirección y Organización de Ventas	3	1	8,1	0,41			1			1	1	1	1
Dirección y gestión de proyectos	3	1	8,4	0,42	1					1	1		1
Estrategias de Marketing Digital	3	2	8,1	0,41			1			1			
Habilidades de Dirección y Gestión personales Marketing	3	2	9,1	0,45			1	1			1	1	1
Dirección Internacional de Marketing	3	2	8,1	0,40	1	1		1		1	1	1	1
Mercados Internacionales y Negociación	3	2	8,4	0,42	1	1	1			1	1	1	1
Metodología de Investigación Científica	3	2	7,3	0,36		1							
Prácticas Externas	6	2	7,7	0,77	1		1			1	1	1	
Trabajo Fin de Master	6	2	8,5	0,85	1	1	1	1		1	1	1	1
	60				8,01	7,86	7,98	8,41	8,04	8,03	8,04	8,03	8,09

Fuente: Unidad de Títulos de ESIC

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE

En las casillas color azul claro se presentan las Calificaciones medias según cada Competencia.

VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Asignaturas	ECTS	Semestre	Nota Media	Nota Media según ECTS	CE06	CE07	CE08	CE09	CE10	CE11	CE12	CE13
Marketing Estratégico	3	1	7,5	0,37	1	1			1			
Plan de Marketing	3	1	9,3	0,47	1	1						
Mét. Cualitativos Inv. Mercados	3	1	6,8	0,34	1							1
Mét. Cuantitativos Inv. Mercados	3	1	8,7	0,43	1							1
Dirección de Nuevos Productos	3	1	8,7	0,44			1					
Estrategias del Canal de Distribución	3	1	7,3	0,37					1			
Estrategias Fijación de Precios	3	1	6,6	0,33							1	
Dirección de Comunicación	3	1	8,3	0,41						1		
Com. Publicitaria, Estratégica y Persuasiva	3	2	7,9	0,40						1		
Dirección y Organización de Ventas	3	1	8,1	0,41	1							
Dirección y gestión de proyectos	3	1	8,4	0,42			1					
Estrategias de Marketing Digital	3	2	8,1	0,41	1	1						
Habilidades de Dirección y Gestión personales Marketing	3	2	9,1	0,45		1						
Dirección Internacional de Marketing	3	2	8,1	0,40							1	
Mercados Internacionales y Negociación	3	2	8,4	0,42	1						1	
Metodología de Investigación Científica	3	2	7,3	0,36	1							
Prácticas Externas	6	2	7,7	0,77					1	1		
Trabajo Fin de Master	6	2	8,5	0,85	1	1	1	1	1	1	1	1
	60				8,12	8,51	8,53	8,52	7,87	8,11	8,02	8,13

Fuente: Unidad de Títulos de ESIC

En las casillas color azul claro se presentan las Calificaciones medias según cada Competencia.

CALIFICACIONES SEGÚN TIPO DE COMPETENCIAS:

	2015-16	2016-17	2017-18	% Variación
Media Competencias Generales	8,58	8,47	8,05	-4,96
Media Competencias Transversales	8,70	8,57	8,23	-3,97
Media Competencias Específicas	8,64	8,52	8,13	-4,58
Media TODAS Competencias	8,58	8,47	8,05	-4,96

Fuente: Unidad de Títulos de ESIC

Se incorpora este dato al Informe desde el 2015-16.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Las calificaciones según tipo de competencias son adecuadas, y aunque con una leve modificación a la baja, se mantienen todas por encima del valor 8. Si el indicador se mantiene en esos valores no será necesario una propuesta de mejora al mismo.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

7.6.4. EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS A NIVEL MECES

Las MECES 2007 son:

MECES Generales	
MEGE01	Desde el respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.
MEGE02	Desde el respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios.
MEGE03	De acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores.

MECES Específicas	
MEMA1	Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
MEMA02	Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
MEMA03	Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones –y los conocimientos y razones últimas que las sustentan– a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
MEMA04	Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje.
MEMA05	Que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Una vez obtenida la calificación de cada Competencia, y en base a la matriz relacional de Competencias con MECES, se obtiene las siguientes calificaciones para cada Nivel MECES:

Competencia	Media	MEGE01	MEGE02	MEGE03	MEMA01	MEMA02	MEMA03	MEMA04	MEMA05
CG01	8,01	1	1	1	1	1		1	1
CG02	7,86				1	1	1		1
CG03	7,98	1	1		1	1			1
CG04	8,41				1	1	1		1
CG05	8,04	1	1	1			1		1
CT01	8,03	1	1	1	1	1	1		
CT02	8,04						1	1	
CT03	8,03	1	1	1	1	1			
CT04	8,09						1	1	1
CE01	8,12	1	1	1	1	1		1	1
CE02	8,51	1	1	1	1	1		1	
CE03	8,53	1	1	1	1	1		1	
CE04	8,52				1	1		1	
CE05	7,87				1	1	1	1	
CE06	8,11				1	1		1	
CE07	8,02	1	1	1	1	1		1	
CE08	8,13	1	1	1	1	1		1	1
		8,14	8,14	8,16	8,15	8,15	8,05	8,18	8,08

Fuente: Unidad de Títulos de ESIC

En las casillas color azul claro se presentan las Calificaciones medias según cada MECES.

CALIFICACIÓN MEDIA SEGÚN MECES 2007:

	2015-16	2016-17	2017-18	% Variación
Media MECES Generales	8,70	8,56	8,15	-4,79
Media MECES Específicas Máster	8,66	8,53	8,12	-4,81
Media todas MECES	8,67	8,54	8,13	-4,80

Fuente: Unidad de Títulos de ESIC

Se incorpora este dato al Informe desde el 2015-16.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Las calificaciones según MECES son adecuadas, y aunque con una leve modificación a la baja, se mantienen todas por encima del valor 8. Si el indicador se mantiene en esos valores no será necesario una propuesta de mejora al mismo.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

7.7. GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Proyecto de Mejora Continua en ESIC Business & Marketing School es un proyecto que implica a todos, desde los estudiantes/participantes de actividades, profesores, empresas, personal, proveedores, etc., es decir, a todos los grupos de interés vinculados.

BUZÓN DE SUGERENCIAS WEB: 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 que han surgido del Buzón Virtual o de las propias reuniones de mejora del área por parte de los alumnos, se exponen a continuación:

7.7.1. RECONOCIMIENTOS POR CAMPUS (QUEJAS, FELICITACIONES O SUGERENCIAS)

		2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Área Académica	Nº Sugerencias	0	0	4	0
	Nº Felicidades	0	0	0	0
	Nº Quejas/Incidencias	0	0	0	0
	Nº Peticiones/Consultas	0	0	0	0
Área Servicios-Gestión	Nº Sugerencias	0	0	3	1
	Nº Felicidades	0	0	0	0
	Nº Quejas/Incidencias	0	4	3	2
	Nº Peticiones/Consultas	1	0	0	0

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

RECONOCIMIENTOS POR ÁREA

Con objeto de facilitar la comparación con los Reconocimientos del título, se presentan a continuación los del Área de Postgrado:

		2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Área Académica	Nº Sugerencias	0	0	1	7	0
	Nº Felicidades	7	0	0	0	0
	Nº Quejas/Incidencias	0	2	2	2	0
	Nº Peticiones/Consultas	0	0	0	0	0
Área Servicios-Gestión ¹	Nº Sugerencias	2	0	5	3	4
	Nº Felicidades	0	0	0	0	0
	Nº Quejas/Incidencias	2	1	16	3	4
	Nº Peticiones/Consultas	3	4	0	0	0
TOTAL	Nº Sugerencias	2	0	6	10	4
	Nº Felicidades	7	0	0	0	0
	Nº Quejas	2	3	18	5	4
	Nº Peticiones/Consultas	3	4	0	0	0

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ En los diferentes cursos académicos el mayor número de Quejas en Servicios-Gestión se refieren al funcionamiento de Internet/WiFi. En 2015-16 dichas quejas fueron el 62,5% (10 de 16).

Téngase en cuenta que ESIC tiene Área de Postgrado en la totalidad de sus Campus españoles, por lo que aquí se reflejan datos de todos los Campus.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Las sugerencias y/o quejas del programa han sido debidamente atendidas por parte del Director del Programa, que mantiene una línea abierta y permanente con los alumnos del master.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

7.8. GESTIÓN DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas que miden la satisfacción de los grupos de interés con distintos aspectos. Debido a la ejecución del Plan de Encuestas 2017-18, todavía en curso, se presentan resultados del 2017-18, y del 2016-17, para aquellas encuestas sobre las que todavía no se tienen resultados del último curso académico. Se presentan, en cuanto a la satisfacción del PDI y PAS con infraestructuras y clima laboral, la última encuesta realizada en 2015.

7.8.1. SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON EL PROFESORADO

La Encuesta de Valoración Docente consta de los siguientes apartados, que valoran la Actividad Docente:

- Planificación.
- Desarrollo.
- Resultados e Innovación.
- Valoración global.

El Porcentaje de Representatividad es de 2,50. Se está trabajando para mejorar la tasa de respuesta de los alumnos. La Media Global ponderada es 9,19. En cuanto a las Desviaciones Típicas todas son inferiores al 2,5, por lo que se consideran representativas. Los ítems con medias más altas son: el profesor muestra respecto ante los comentarios y opiniones de los alumnos, se muestra accesible y receptivo con los alumnos a la hora de resolver dudas fuera del aula, la evaluación final del seminario se ajusta a lo marcado en el manual del programa, y se han combinado adecuadamente los conceptos teóricos y prácticos en el seminario.

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Media Valoración Docente	8,2	8,1	8,1	8,7	8,5	8,7	8,7	9,2

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LA TITULACIÓN

Se realiza la Encuesta de Satisfacción Final con la Titulación a los alumnos de la edición 2017-18. En dicha edición, la Tasa de Respuesta ha sido del 61,11%. Sobre las Desviaciones de los Resultados: el 50% de los ítems de la encuesta tienen Medias con una desviación superior a 2,5, por lo que dichas Medias se consideran poco representativas.

TABLA DETALLE ÍTEMS:

ÍTEMS	MEDIA ¹	DESV. TÍPICA
Consecución de los resultados del programa		
Fortalecer e Incrementar mis conocimientos/habilidades	8,00	1,84
Potenciar mi Carrera Profesional/ empleabilidad	7,18	2,23
Despertar inquietudes emprendedoras	6,82	2,64
Potenciar mi red de contactos en el mundo empresarial	6,18	2,64
TOTAL	7,05	2,34
Organización del programa		
Distribución de tareas a lo largo del programa	7,73	1,62
Distribución de evaluaciones (casos, trabajos, etc.)	7,09	2,84
Coordinación de los profesores	8,00	1,67
Publicación de convocatorias de evaluaciones	8,55	1,37
TOTAL	7,84	1,88
Estructura del programa		
Distribución de contenidos del programa	7,55	1,57
Equilibrio teórico/práctico de los contenidos	8,36	1,03
Alcance de los objetivos a alcanzar	7,64	1,86

Contenidos de las materias	7,82	1,99
TOTAL	7,84	1,61
Metodología de enseñanza - aprendizaje		
Métodos Docentes que favorecen implicación activa del participante en clase	7,82	1,54
Criterios de Evaluación	6,73	3,10
Aprendizaje a través de compañeros	6,36	3,04
Documentación	7,45	1,97
Ejercicio de Simulación	8,64	1,69
TOTAL	7,40	2,27
Personal docente		
Personal Docente	8,36	1,36
TOTAL	8,36	1,36
Formación integral: profesional y personal		
Formación en valores éticos	8,00	1,48
Formación en habilidades de gestión directiva	7,55	1,63
Formación en trabajo en equipo	6,36	3,59
TOTAL	7,30	2,23
Acceso y atención al participante de ESIC		
Actividades de acogida	8,00	1,61
Actividades de tutorización en el estudio del curso	7,45	1,75
Actividades de orientación profesional y personal	7,55	2,07
Canales para realizar felicitaciones, quejas y sugerencias	6,82	2,60
Accesibilidad a la Dirección del Programa	8,27	1,62
Actividades de ayuda en el desarrollo del curso, de tipo administrativo, organizativo, etc.	7,64	1,63
Atención a través de canales web	7,55	1,97
TOTAL	7,61	1,89
Infraestructuras e instalaciones		
Aulas de clase	9,18	0,98
Biblioteca	6,09	4,28
Salas de Trabajo	5,73	4,63
Aulas de Informática	7,45	3,80
Autoservicio de fotocopias	5,64	4,54
Cafetería	7,82	3,16
Restauración	8,18	2,04
Servicios de Datos (Wifi)	5,27	4,20
Instalaciones en general	7,45	3,11
TOTAL	9,09	1,04
Áreas/Servicios de ESIC en los que podrías estar interesado en el futuro		
Área de Postgrado	5,64	3,91
Área Executive Education	7,18	2,44
Área de Idiomas	5,73	3,29
Asociación de Antiguos Alumnos de ESIC	7,27	3,26
Carreras Profesionales de ESIC	7,00	3,92
TOTAL	6,56	3,36

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ En verde los ítems mejor valorados.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Si bien los datos de las encuestas muestran valores positivos, se realizará seguimiento de aquellos que requieran una especial atención (los que se sitúen por debajo del 6).

Propuestas de Mejora al Indicador:

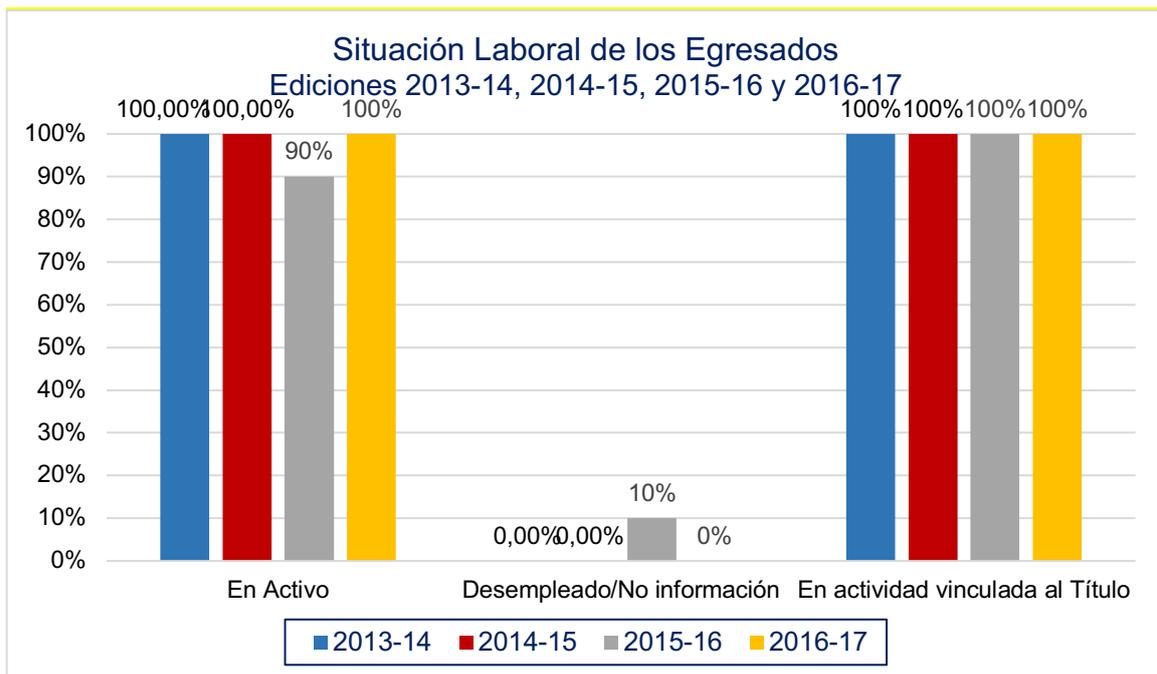
No procede

7.8.2. SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS

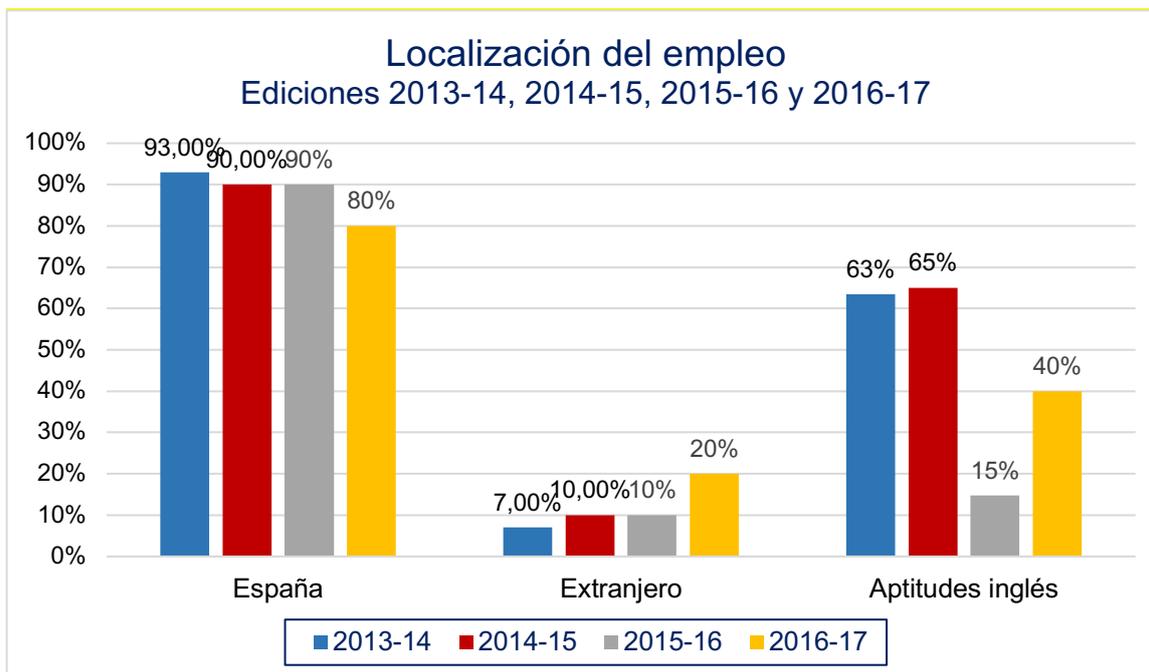
Tal y como se indica en el Apartado 3.7.1. del presente Informe, se lleva a cabo un estudio en LinkedIn, 1ª red profesional por número de contactos y notoriedad entre perfiles profesionales, accediendo a la

información contenida en dicha red para nuestros egresados, con el fin de recabar información sobre la Inserción Laboral de nuestros egresados.

Los resultados que arroja el estudio en LinkedIn se consideran fiables en cuanto a su representatividad, y verídicos, ya que los mismos son contrastables a través de la propia web (ver Universo de estudio en Apartado 3.7.1.). De los datos analizados sobre empleabilidad del título, se extraen las siguientes conclusiones, que se reflejan en los siguientes gráficos:



Se puede observar que el grado de empleabilidad de las dos últimas promociones se encuentra entre el 90% y de 100%, siendo de mayor en la edición más actual. El grado de actividad laboral vinculada a la Titulación se encuentra en el 100% en ambas promociones.



El grado de actividad laboral fuera de España es mayor en las primeras ediciones analizadas que en las últimas. Podemos concluir que existe una mayor tendencia a la localización del empleo en el extranjero conforme se aumenta la antigüedad laboral desde el año de promoción. Este dato debería contrastarse con el grado de extranjeros en los diferentes años de promoción.

Por otra parte, las **Disciplinas** más vinculadas al empleo realizado por los egresados/as se detalla en el Apartado 3.7.1. de este informe.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Se destaca una altísima tasa de actividad de los egresados vinculados a la titulación. Este indicador es especialmente importante para la Escuela y para el propio título, realizando un seguimiento permanente para ver su evolución.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

7.8.3. SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE CON LA TITULACIÓN

La Encuesta de Satisfacción del Personal Docente con la Titulación fue implantada en el curso 2014-15. La Tasa de Respuesta para este curso 2016-17 ha sido del 72,00%. Las Medias de cada uno de los ítems (15 en total) varían entre 8,22 y 9,78. La Media de Satisfacción del Profesorado es 9,17 (s=0,45).

TABLA DETALLE DE ÍTEMS:

Preguntas		Media ¹	Desv. Típica
1	¿Ha sido posible desarrollar todo el temario teórico previsto?	9,28	2,47
2	¿Ha sido posible desarrollar las actividades prácticas previstas?	9,28	2,47
3	¿Se han desarrollado las tutorías?	9,72	2,58
4	¿Han asistido la mayoría de los estudiantes regularmente a clase?	8,83	2,50
5	¿Le parece que los conocimientos previos del alumno son adecuados para el aprendizaje de la materia?	8,22	2,22
6	Libros de consulta en la Biblioteca o entregados al Alumno	9,39	2,50

7	Documentaciones accesibles en formato electrónico	9,17	2,41
8	Servicio de datos fijos (accesibilidad a ordenadores, calidad de los equipos, acceso a red, etc.)	8,72	2,47
9	Servicios de datos móviles (WIFI) (cobertura, facilidad de conexión, etc.)	8,67	2,76
10	Aula	8,89	2,61
11	Salas de Reuniones y/o Despachos	9,22	2,65
12	¿Ha realizado las actividades de evaluación previstas?	9,89	2,42
13	¿Cree que el seguimiento docente y/o la evaluación continua han servido para mejorar los resultados de la materia?	9,39	2,45
14	¿Valore cuantos alumnos se han presentado a la evaluación de la última convocatoria?	9,78	2,48
15	¿Está satisfecho con los resultados logrados en su materia en la última convocatoria cursada?	9,11	2,34

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ En verde los ítems mejor valorados.

Análisis de Datos y Conclusiones:

La tasa de satisfacción del profesor docente con la titulación es alta y no requiere ningún seguimiento especial.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE CON LAS INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

Durante el año 2015 se realizó una encuesta dirigida al Personal Docente con el objetivo de valorar las **Infraestructuras e Instalaciones del Campus de Pozuelo**. El índice de respuesta fue del 12%, lo que considera insuficiente, y por tanto una Tasa No Representativa. La satisfacción media (promedio de los 37 ítems incluidos en el cuestionario) se situó sobre el 7,40.

Las **variables mejor valoradas** fueron aquellas relacionadas con la limpieza y mantenimiento del Campus. Otros aspectos destacados fueron la Calidad de los Servicios: Cafetería, Restaurante, Servicios de Voz, entre otros. Deben estudiarse aquellos aspectos sobre los que se preguntaron y cuyas desviaciones son superiores a 2, por lo que se recomienda análisis y seguimiento de estos ítems, por ejemplo: Aparcamiento y Conexiones de red.

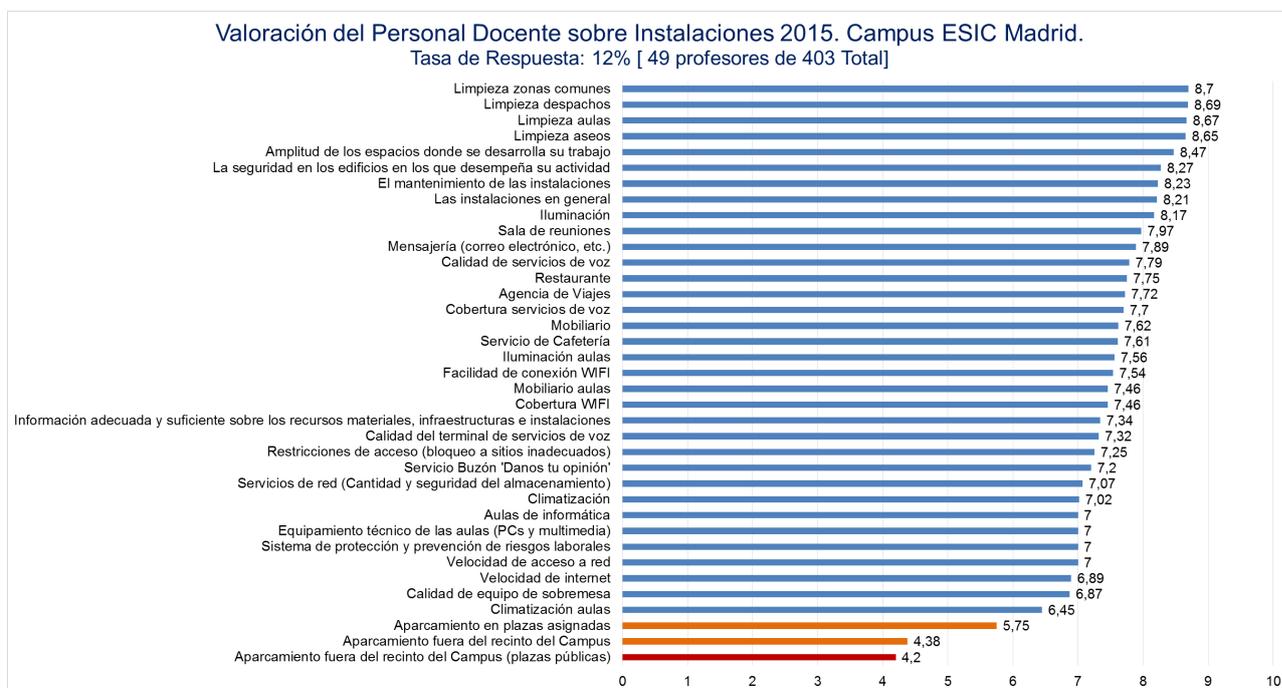
La gestión de la Encuesta y Tabulación de datos ha sido realizada por ICEDM – Instituto de Economía Digital de ESIC.

TABLA DETALLE DE ÍTEMS:

	Preguntas	Media	Desviación Típica
1	Amplitud de los espacios donde se desarrolla su trabajo	8,47	1,59
2	Iluminación	8,17	1,41
3	Climatización	7,02	1,99
4	Cobertura servicios de voz	7,7	1,75
5	Calidad de servicios de voz	7,79	1,65
6	Calidad del terminal de servicios de voz	7,32	2,15
7	Calidad de equipo de sobremesa	6,87	2,39
8	Velocidad de acceso a red	7	2,39
9	Servicios de red (Cantidad y seguridad del almacenamiento)	7,07	2,64
10	Mensajería (correo electrónico, etc.)	7,89	2,12
11	Cobertura WIFI	7,46	1,82
12	Facilidad de conexión WIFI	7,54	1,94
13	Velocidad de internet	6,89	2,48
14	Restricciones de acceso (bloqueo a sitios inadecuados)	7,25	2,19
15	Mobiliario	7,62	1,95
16	Limpieza aseos	8,65	1,35
17	Limpieza zonas comunes	8,7	1,56
18	Limpieza despachos	8,69	1,5
19	Sala de reuniones	7,97	1,57

20	Servicio de Cafetería	7,61	1,85
21	Restaurante	7,75	1,51
22	Agencia de Viajes	7,72	2,35
23	Aparcamiento fuera del recinto del Campus (plazas públicas)	4,2	2,33
24	Aparcamiento fuera del recinto del Campus	4,38	2,56
25	Aparcamiento en plazas asignadas	5,75	3,11
26	Sistema de protección y prevención de riesgos laborales	7	1,83
27	Servicio Buzón 'Danos tu opinión'	7,2	1,66
28	La seguridad en los edificios en los que desempeña su actividad	8,27	1,22
29	Información adecuada y suficiente sobre los recursos materiales, infraestructuras e instalaciones	7,34	2,05
30	El mantenimiento de las instalaciones	8,23	1,3
31	Las instalaciones en general	8,21	1,15
32	Limpieza aulas	8,67	1,06
33	Equipamiento técnico de las aulas (PC y multimedia)	7	2,34
34	Iluminación aulas	7,56	1,91
35	Climatización aulas	6,45	2,33
36	Mobiliario aulas	7,46	1,87
37	Aulas de informática	7	1,87

Fuente: ICEMD – Instituto de Economía Digital de ESIC



Análisis de Datos y Conclusiones:

En cuanto a la satisfacción del personal docente con las infraestructuras e instalaciones, se destaca que los ítems que están por debajo del 5 se refieren a temas relacionados con las plazas de aparcamiento, especialmente fuera del recinto, en los que la Escuela no tiene competencias para poder subsanarlos. En cuanto a los ítems que están por debajo del 7, se sigue trabajando para para mejorar estos puntos.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

7.8.4. SATISFACCIÓN DE PERSONAL NO DOCENTE

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL NO DOCENTE CON LA TITULACIÓN

La Encuesta de Satisfacción del Personal No Docente con la Titulación fue implantada en el curso 2014-15. La Tasa de Respuesta para este curso 2016-17 ha sido del 62,22%, que se considera adecuada. Las Medias

de cada uno de los ítems (9 en total) varían entre 7,57 y 8,57. La Media de Satisfacción del PAS es 8,14 (s=0,32).

TABLA DETALLE DE ÍTEMS:

Preguntas		Media	Desv. Típica
1	Disponibilidad de la información sobre aspectos docentes necesaria para atender a los estudiantes (fechas y requisitos de matriculación, aulas, horarios, etc.).	8,57	2,18
2	Trato con los estudiantes del título.	8,43	2,23
3	Trato con el profesorado del título.	8,18	2,12
4	Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, de fechas de exámenes, etc.).	8,44	2,75
5	Gestión de los procesos administrativos comunes con la Universidad a la que el título está adscrito (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.).	8,19	2,99
6	Recursos materiales y tecnológicos disponibles para prestar servicios al estudiante y/o al profesorado del título.	7,96	1,95
7	Plantilla suficiente de personal de administración para atender correctamente la gestión administrativa del título.	7,82	2,39
8	Plantilla suficiente de personal de servicios (Oficina Internacional, Dpto. Prácticas, TIC, etc.) para atender correctamente a estudiantes y/o profesorado del título.	7,57	2,34
9	Nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos-servicios del título.	8,07	1,58

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ En verde los ítems mejor valorados.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Tal y como se observa en la tabla adjunta, correspondiente a la satisfacción del personal no docente con la titulación, se observa que el nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos-servicios del título se sitúa en un 8,07. Una calificación notable para el indicador, cuya media de satisfacción se sitúa en 8,14.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

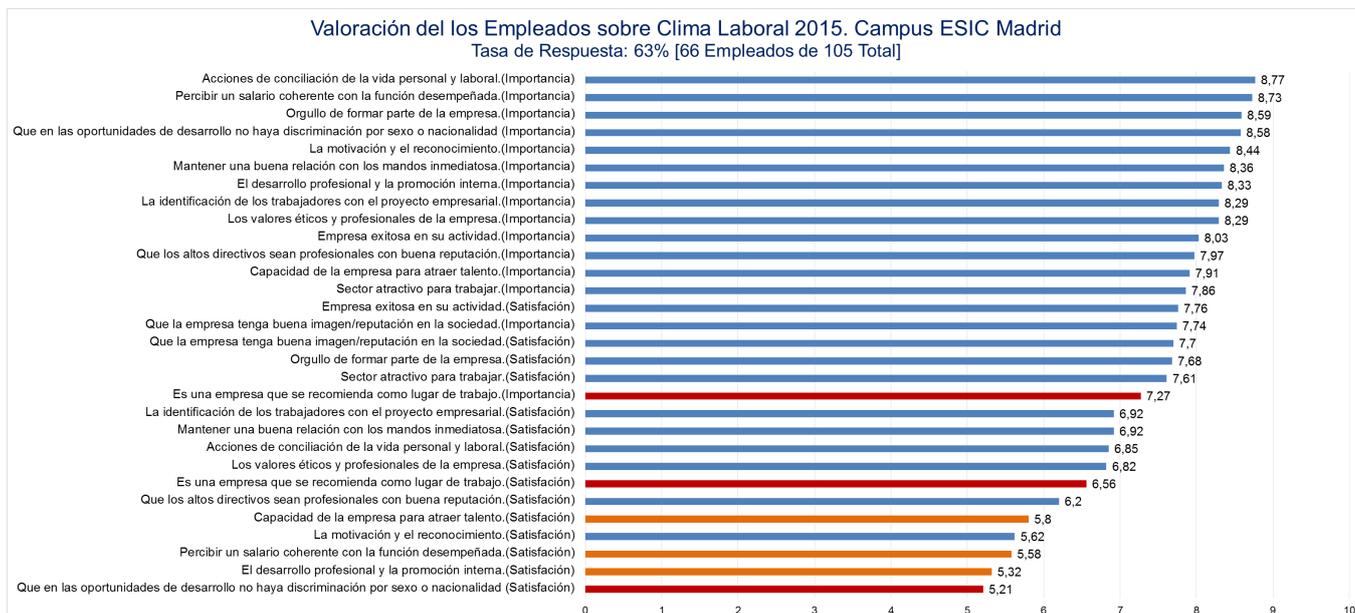
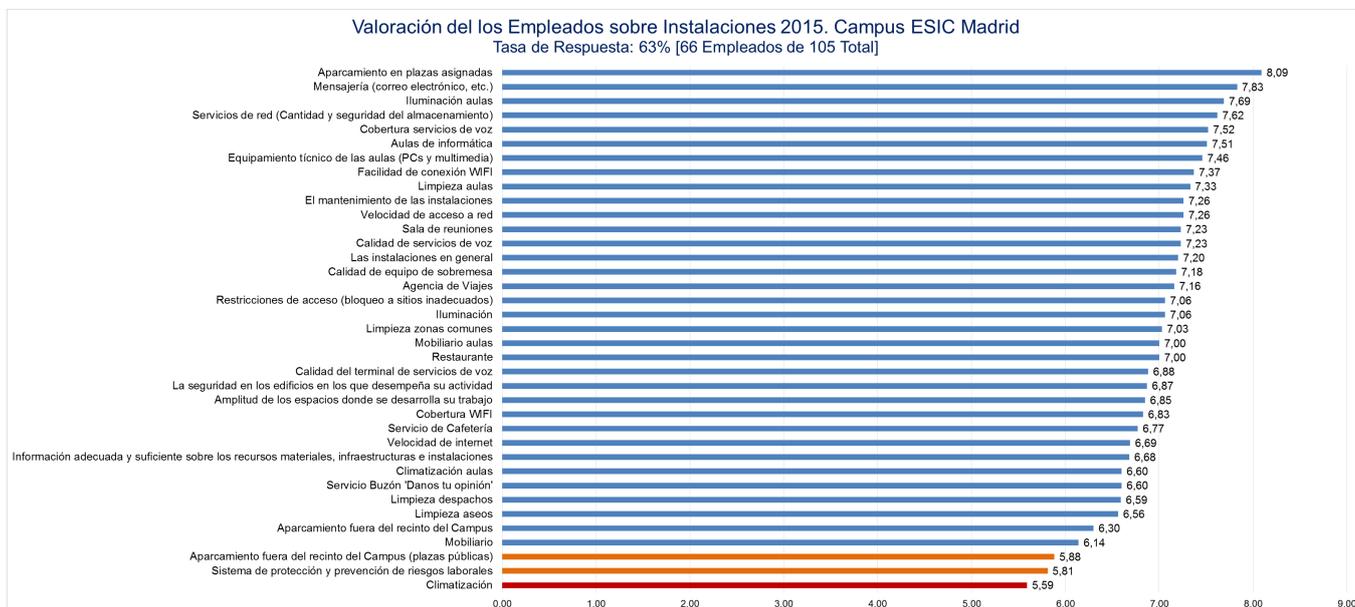
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL NO DOCENTE CON LAS INFRAESTRUCTURAS Y CLIMA LABORAL

Durante el año 2015 se diseñó e implementó una encuesta dirigida al Personal No Docente (PAS) con el objetivo de valorar las **Infraestructuras y Clima Laboral** de ESIC Madrid, cuyo índice de participación fue del 63%, y la Satisfacción Media (promedio de los 37 ítems incluidos en el cuestionario) se situó sobre el 6,96. Respecto al Clima Laboral (promedio de los 30 ítems incluidos en la encuesta) se obtuvo un 7,39.

Las variables mejor valoradas con respecto a las **Infraestructuras** del Campus fueron aquellas relacionadas con el Aparcamiento en las plazas asignadas y Servicios de red. Otros aspectos destacados fueron: Limpieza, Mantenimiento e Instalaciones en general. Deben estudiarse aquellos aspectos sobre los que se preguntaron y cuyas desviaciones son superiores a 2,5, por lo que se recomienda un seguimiento y análisis de aspectos tales como los relacionados a la Climatización, Mobiliario y Amplitud de los espacios de trabajo.

Con respecto al **Clima Laboral**, el Personal No Docente valora mejor el orgullo de formar parte de la empresa, su identificación con el proyecto de empresa y los valores éticos de la empresa. Se deben analizar aquellos aspectos en los que haya una diferencia de más de 2 puntos entre la importancia dada al ítem y la satisfacción respecto a ese ítem, para plantear posibles mejoras. Dado que la desviación donde se da esta situación es elevada, no es Representativa para el desarrollo de posibles mejoras, aunque se recomienda un seguimiento de dichas variables.

La gestión de la Encuesta y Tabulación de datos ha sido realizada por ICEMD – Instituto de Economía Digital de ESIC.



Análisis de Datos y Conclusiones:

Aunque los datos que arroja la encuesta sobre satisfacción del personal no docente con las infraestructuras y clima laboral, se pueden considerar óptimos. Se realizará un seguimiento oportuno de aquellas variables que presentan un nivel por debajo de 6,5 y en especial aquellos ítems que muestren una diferencia considerable de más de 2 puntos entre la importancia dada al mismo y la satisfacción respecto a ese ítem.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

7.8.5. SATISFACCIÓN AGENTES EXTERNOS

A través de los Representantes Externos Expertos en las Comisiones de Titulación, las evaluaciones externas realizadas por ANECA, Fundación Madrimasd, AVAP, y evaluadores ISO 9001:2008, junto al Consejo Asesor de ESIC, representado por Directivos de Empresas de reconocido prestigio internacional y nacional, se realiza una revisión continuada de expertos que apoyan la Calidad del programa.

Análisis de Datos y Conclusiones:

El Máster cuenta con un Representante Externo que aporta sus conocimientos tanto profesionales como académicos a la Comisión de la Titulación. Así mismo a través de otros agentes se realiza una vigilancia permanente sobre la actualidad de los contenidos del Máster y su grado de vigencia.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede

7.8.6. SATISFACCIÓN CON LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Se presenta a continuación la valoración de los alumnos respecto a la experiencia de prácticas, dentro de la asignatura Prácticas Externas del Plan de Estudios del Máster en Gestión Comercial. Para el 2016-17 la Tasa de Respuesta ha sido 19,05%, por lo que se considera No Representativa.

No obstante, se plantea un análisis de datos que debe ser tomado con precaución: las Medias de los ítems (36 en total) varían entre 4,50 y 9,25, en escala de 0 a 10. La Media de Satisfacción Global es de 6,82. Debe hacerse un especial seguimiento de aquellos ítems puntuados por debajo de 5,00.

Con respecto a Recibir una oferta laboral al acabar las prácticas le sucedió al 25%.

TABLA DETALLE DE ÍTEMS:

Preguntas	Media ¹	Desv. Típica
1.- Información recibida sobre los programas de prácticas externas de ESIC	6,25	0,83
2.- Satisfacción con la amplitud de la oferta de prácticas en empresa	6,50	1,12
3.- Información recibida acerca del proyecto formativo de tus prácticas externas (objetivos, actividades a realizar, criterios de evaluación...)	6,25	1,09
4.- Procedimiento de selección y adjudicación de prácticas externas	6,00	0,71
5.- Adecuación del momento de realización de las prácticas externas dentro del Plan de Estudios	4,75	2,28
6.- Gestión y orientación prestada por el Departamento de Prácticas de ESIC	4,50	2,06
7.- Adecuación de la estancia en la empresa o institución en relación con el periodo que estimas conveniente para tu formación práctica	6,25	0,83
8.- Compatibilidad de las prácticas externas con las obligaciones académicas presenciales en la Universidad	7,75	1,92
9.- Utilidad de la información sobre prácticas externas disponible en la web de ESIC	5,25	1,30
10.- Acogida por parte de la empresa o institución en mi incorporación a las prácticas	8,50	0,87
11.- Adecuación de las tareas encomendadas a la titulación cursada	6,75	2,59
12.- Grado de satisfacción con el ambiente de trabajo durante el periodo de prácticas	8,50	1,12
13.- Disponibilidad de medios para el desarrollo de las prácticas	8,00	1,58
14.- Asesoramiento recibido durante el desarrollo de las prácticas externas	5,25	2,86
15.- Atención brindada por el tutor académico cuando has necesitado que te dirigiera en el desarrollo de una tarea	4,75	2,59
16.- Compromiso del tutor académico con el normal desarrollo del proyecto formativo	4,75	2,59

17.- Sistema de evaluación académica de las prácticas externas	5,75	1,48
18.- Acogida por parte del tutor de la empresa o institución	9,25	0,83
19.- Organización de la actividad a desarrollar	8,75	1,30
20.- Información proporcionada sobre la organización y funcionamiento de la empresa o institución y sobre la normativa de interés	8,75	1,30
21- Formación complementaria que el tutor te ha proporcionado para la realización de las prácticas	7,75	1,92
22.- Atención brindada por el tutor de la empresa o institución cuando has necesitado que te dirigiera en el desarrollo de una tarea	9,00	0,71
23.- Seguimiento y supervisión por parte del tutor de la empresa o institución	8,75	1,09
24.- Adquisición y desarrollo de competencias profesionales	8,00	0,71
25.- Grado de relación entre las competencias adquiridas en la titulación y en las prácticas externas	8,00	1,22
26.- Grado de posibilidad de aplicar en las prácticas los conocimientos adquiridos en tu titulación	7,50	1,50
27.- Orientación profesional recibida durante la realización de las prácticas	7,00	1,22
28.- Satisfacción con el cumplimiento del proyecto formativo de las prácticas externas	5,75	2,95
29.- Valor añadido por las prácticas a la formación académica	7,75	1,30
30.- Una vez finalizadas las prácticas externas ¿en qué medida han aumentado tus expectativas de obtener un empleo?	5,50	2,50
31.- Satisfacción general con la empresa o institución donde has realizado las prácticas externas	7,50	1,50
32.- Satisfacción general con el tutor de la empresa o institución	8,75	0,83
33.- Satisfacción general con el tutor académico de ESIC (para prácticas curriculares)	4,75	2,28
34.- Coordinación tutor académico y/o dpto. de prácticas - tutor externo - estudiante	5,00	2,35
35. Satisfacción general con el Dpto. de Prácticas de ESIC	5,50	2,69
36.- Satisfacción global con las prácticas externas	6,50	2,60

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ En verde los ítems mejor valorados.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Debido a que la asignatura Prácticas de Empresa se plantea como una actividad curricular académica de gran importancia para que el alumno se familiarice con la práctica profesional de la actividad en la empresa, se hace necesario, aun cuando la tasa de respuesta no sea significativa, revisar y corregir los ítems de satisfacción que están por debajo de 5, especialmente los que se refieren a la satisfacción general con el tutor académico de prácticas de ESIC.

Propuestas de Mejora al Indicador:

Mejora de los ítems Satisfacción con las Prácticas Externas por parte de los alumnos.

Causa:

Valoración de algunos ítems de la Encuesta de Satisfacción con las Prácticas Externas por debajo de 5.

Acciones a desarrollar:

- Mantener reuniones periódicas con los alumnos para detectar y corregir problemas una vez iniciado el periodo de prácticas.

Responsables:

Director de la Titulación. UDP (Prácticas de Empresa). Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

Código:
2018 OGC.006

SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES EXTERNOS CON LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Se presenta a continuación la valoración de los Tutores Externos respecto a la experiencia de tener alumnos ESIC en prácticas, dentro de la asignatura Prácticas en empresas (Practicum), del Plan de Estudios del Máster en Gestión Comercial. Para el 2016-17 la Tasa de Respuesta ha sido 18,18%, por lo que se considera No Representativa.

No obstante, se plantea un análisis de datos que debe ser tomado con precaución: las Medias de los ítems (15 en total) varían entre 6,00 y 8,00 en escala de 0 a 10. El promedio global es de 7,25.

TABLA DETALLE DE ÍTEMS:

Preguntas	Media	Desv. Típica
La adaptación e integración del alumno/s a la empresa / entidad ha sido adecuada	7,25	0,83
La relación entre la formación académica del estudiante y las actividades a desarrollar en las prácticas fueron adecuadas	7,00	1,00
La duración de las prácticas son adecuada/s	6,00	3,08
Valore los sistemas de evaluación aplicados a la práctica	7,00	1,00
De forma global exprese el grado de utilidad del trabajo realizado por el personal en prácticas de ESIC	8,00	1,22
Indique de los siguientes factores que determinaron la contratación en prácticas de alumnos de ESIC frente a candidatos de otras Universidades	7,25	0,83
Perfil del Candidato	6,75	0,43
Referencias de anteriores alumnos en prácticas de ESIC	7,25	0,83
Formación del Candidato (Titulación cursada)	7,25	0,83
Resolución del Candidato en las pruebas de acceso a la Práctica	7,25	0,83
Otras valoraciones	7,50	0,50
La información recibida por parte del Dpto. de Prácticas de ESIC	8,00	1,00
La atención prestada por parte del Dpto. de Prácticas de ESIC	7,50	0,50
La gestión administrativa por parte del Dpto. de Prácticas de ESIC	7,50	0,87
Satisfacción general con el Dpto. de Prácticas de ESIC	7,25	0,83

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ En verde los ítems mejor valorados.

SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES ACADÉMICOS CON LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Se realizó encuesta con el objetivo de conocer la satisfacción de los Tutores Académicos con respecto a las prácticas, dentro de la asignatura Prácticas en empresas (Practicum), del Plan de Estudios del Máster en Gestión Comercial. La Tasa de Respuesta en el 2017-18 ha sido del 100%.

Las valoraciones que se ha dado a los ítems de la encuesta, arroja Medias entre 7 y 9, en una escala de 0 a 10. El Promedio global de los 11 ítems ha sido de 8,22.

TABLA DETALLE DE ÍTEMS:

	Preguntas	Media
1	La información facilitada para la correcta tutorización de las prácticas	8,00
2	La relación entre la formación académica del estudiante y las actividades a desarrollar en las prácticas fueron adecuadas	8,00
3	La adecuada adquisición y desarrollo de competencias profesionales para el estudiante en sus prácticas:	8,00
4	La duración de las prácticas ha sido adecuada	8,00

5	El periodo de realización de las prácticas ha sido adecuado	8,00
6	Adecuada coordinación con el tutor externo (empresa)	8,00
7	De forma global, exprese su satisfacción con las prácticas realizadas por el alumnado	8,00
8	Valore los sistemas de evaluación aplicados (memoria final del alumno, control de asistencia, etc.)	7,00
9	La información recibida	9,00
10	La atención recibida	9,00
11	La gestión administrativa	9,00

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

¹ En verde los ítems mejor valorados.

Análisis de Datos y Conclusiones:

La valoración de la satisfacción de los tutores académicos con las prácticas profesionales es adecuada, manteniendo un promedio global por encima de 8 puntos. No obstante, y debido a que existe una dispersión entre este indicador y el que declaran los alumnos, se hará un especial seguimiento de estos valores,

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede.

7.8.7. SATISFACCIÓN CON LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Los alumnos del Máster en Gestión Comercial no realizaron **Movilidad Outgoing** durante el curso académico 2017-18, ni tampoco alumnos de otras universidades realizaron **Movilidad Incoming** al Título.

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE CON LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

En el curso académico 2016-17 se realizó encuesta al Personal Docente que había realizado programas de Movilidad para Docencia. La muestra de dicha encuesta son los profesores de la titulación que la realizaron, es decir 2 profesores. La Tasa de Respuesta ha sido del 100%.

La encuesta está dividida en 4 bloques, en los que se valora:

- Aspectos generales.
- Oficina Internacional de ESIC.
- Estancia Internacional.
- Valoración de la Atención.

TABLA DETALLE DE ÍTEMS:

ÍTEMS	MEDIA	DESV. TÍPICA
Aspectos generales		
Resultados alcanzados con el programa	9,50	0,50
Organización del programa	10,00	0,00
Estructura del programa	9,00	1,00
Metodología enseñanza/aprendizaje	10,00	0,00
Profesorado	10,00	0,00
Formación en habilidades profesionales y personales	10,00	0,00
Atención recibida durante el programa	10,00	0,00
Infraestructuras e instalaciones	9,00	1,00
TOTAL	10,00	0,00
Oficina internacional de ESIC		
Atención (trato, disponibilidad) antes de salir	10,00	0,00
Atención (trato, disponibilidad) durante la asistencia	10,00	0,00

Atención (trato, disponibilidad) después de la asistencia	10,00	0,00
Información (trámites, destino)	10,00	0,00
TOTAL	10,00	0,00
Estancia internacional		
Valorar la utilidad de la experiencia en su conjunto	10,00	0,00
Recomendarías la universidad de destino a otros profesores	10,00	0,00
Recomendarías la actividad formadora en la universidad de destino a otros profesores	10,00	0,00
TOTAL	10,00	0,00
Valorar la atención (trato, diponibilidad, apoyo) de:		
La Oficina Internacional (o equivalente) de la universidad de destino	9,50	0,50
Los profesores de la universidad de destino	9,50	0,50
Coordinación académica de la universidad de destino	10,00	0,00
TOTAL	9,50	0,50

Fuente: Unidad de Calidad y Acreditaciones de ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Aunque los datos de este indicador son altamente positivos, se trabajará para fomentar que tanto los profesores del Máster como los alumnos puedan disfrutar de los programas de Movilidad Outgoing durante el curso académico.

Propuestas de Mejora al Indicador:

No procede.

8. GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

ESIC Business & Marketing School solicita Evaluaciones externas, tanto privadas como oficiales, con carácter voluntario u obligatorio a organismos de Certificación o Acreditación Oficiales o Privados. Estas Evaluaciones cuentan con un proceso inicial de análisis de la Documentación, con posterior Auditoría presencial, y finalizan con elaboración y comunicación del Informe de Evaluación.

Como consecuencia de estas Evaluaciones, se reciben aportaciones relevantes de Mejora por parte de expertos académicos y/o profesionales de la mejora de Gestión de la Calidad.

Además, se recibe el reconocimiento mediante la obtención de Certificado o Acreditación del Modelo de Referencia sobre el que ha sido evaluado. Para mayor información consultar los siguientes enlaces:

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

WEB: <http://www.esic.edu/institucion-acreditaciones.php?lang=E>

A continuación se detallan las solicitudes de Modificaciones Necesarias y Recomendaciones de los distintos Informes de evaluación con origen ANECA, ACAP y Fundación Madrimasd:

INFORME DE SOLICITUD DE VERIFICACIÓN [22/06/2009]

Recomendaciones:

- 1.- 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.
- 2.- 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).

Grado de implantación: Ambas recomendaciones fueron implementadas en la Modificación de Memoria de fecha 30/07/2015. El TFM pasa a tener 6 ECTS y se suprime el sistema de valoración para evaluar el nivel de español en estudiantes que no lo tengan por lengua materna.

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

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN [2013]

El Informe, que contiene varias Modificaciones Necesarias y Recomendaciones, puede consultarse en la WEB: https://www.esic.edu/pdf/ogc_mu_informe%202013_fundacion-madrid.pdf.

Grado de Implantación: El análisis de la implantación de dichas Modificaciones Necesarias y Recomendaciones fue realizado por el Panel de Expertos en la Renovación de la Acreditación de fecha 13/07/2015.

INFORME FINAL DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN [13/07/2015]

Recomendación en Criterio 4. Personal Académico:

- 1.- Se debe mejorar el número de profesores doctores y acreditados dada su posibilidad de acceso al doctorado.

Modificaciones Necesarias en Criterio 1. Organización y Desarrollo:

- 1.- Se debe ajustar la carga docente del título entre semestres.
- 2.- Se debe verificar los cambios de créditos en las asignaturas.
- 3.- Se debe aportar evidencias documentales de la coordinación docente.

Grado de Implantación: El Plan de Acciones de Mejora en respuesta al anterior informe está publicado en la web, así como el seguimiento y evidencias de cumplimiento del mismo.

WEB: https://www.esic.edu/pdf/plan_de_mejora_ogc_urjc.pdf

INFORME DE MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS [30/07/2015]

Recomendación Criterio 4. Acceso y Admisión de estudiantes: La Universidad, en su respuesta de alegaciones a las motivaciones realizadas en este criterio dice “Los perfiles preferentes de ingreso en este Máster son Licenciaturas o Grados en Economía, Administración y Dirección de Empresas, Marketing, Publicidad y Relaciones Públicas y titulaciones afines”. Esto no establece un perfil de ingreso definido, permitiendo el ingreso de estudiantes con titulaciones distintas y sin realizar complementos de formación. Se recomienda subsanar esta deficiencia bien acotando totalmente el perfil de ingreso o bien estableciendo complementos de formación para aquellas titulaciones distintas a los perfiles preferentes. Esta observación será objeto de especial atención durante los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación.

Grado de Implantación: La anterior recomendación se implantará a través de una próxima modificación de Memoria, prevista para el curso académico 2018-19, que recoja, como bien indica el texto, un perfil de ingreso más definido para los candidatos, o complementos formativos que igualen a candidatos que tienen perfiles dispares.

8.1. RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA

Los procedimientos a mejorar detectados en la auditoría interna 2016-17 para Postgrado y su grado de implantación en 2017-18:

- Procedimiento de Evaluación de Alumnado.
- Procedimiento de Admisión y Matriculación.
- Procedimientos de Coordinación docente.
- Procedimiento de Revisión de Pruebas de Evaluación.
- Procedimiento de documentación del diseño y rediseño de programas.
- Procedimiento de revisión de publicación de información del Área en web.

Como se comenta en el Apartado 7.2 Políticas del presente informe, durante el 2017-18 se ha realizado una revisión de la totalidad de procedimientos del área, que ha implicado nuevas ediciones a los anteriores procedimientos, o nueva creación de documentos, como en el caso de la política de Calificación y Revisión de pruebas de evaluación.

Para mayor información ver en WEB: http://www.esic.edu/calidad/proyectos_de_evaluacion.php

9. PROPUESTAS DE MEJORA PARA CURSO SIGUIENTE

ESIC Business & Marketing School desarrolla proyectos de mejora para la consolidación de los niveles de Calidad, que contribuyan al desarrollo personal y profesional de nuestros alumnos. En dichos proyectos participan los distintos grupos de interés: alumnos/participantes, empresas, proveedores, personal ESIC.

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

9.1. MEJORAS IMPLANTADAS DURANTE EL CURSO ACADÉMICO 2015-16

9.1.1. MEJORAS IMPLANTADAS EN EL ÁREA DE POSTGRADO

Las presentes Mejoras fueron planteadas como Objetivos del Área 2018:

- Definición de la nueva área de Postgrado y Executive Education:
 - Creación de un Comité Ejecutivo de área.
 - Desarrollo de una metodología de enseñanza propia.
 - Fortalecimiento del posicionamiento.
 - Acreditación institucional AACSB o EQUIS.
- Reestructuración académica y de programas:
 - Definición de competencias por programa y perfil de egreso.
 - Establecimiento de criterios de diseño de programas.
 - Nueva estructuración de programas.
 - Definición de la implementación de programas.
 - Ampliación del Sistema de Calidad.
 - Formación a profesores y directores de programa.
- Ordenación académica del área:
 - Obtener la situación actual del Faculty.
 - Sistema de gestión y formación a profesores.

9.1.2. MEJORAS IMPLANTADAS EN EL TÍTULO OGC

Se recogen a continuación las Mejoras implantadas durante el curso académico 2017-18 y anteriores que afectan al Título:

Mejora al indicador: Actualizar las competencias del Plan de Estudios. Modificar la Memoria incorporando la nueva definición de competencias.

Causa: Reformulando las competencias genéricas y específicas de acuerdo con los criterios manifestados por ANECA.

Responsables: Director Académico del Máster.

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015.OGC.001

Grado de implantación:

Cerrada

Mejora al indicador: Incrementar el número de Doctores Acreditados en la titulación. Formación específica a los profesores doctores que imparten en la Titulación para la presentación de las documentaciones para su acreditación.

Causa: Mejorar la ratio de doctores acreditados.

Responsables: Director Académico del Máster

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015.OGC.002

Cerrada

Mejora al indicador: Análisis de la ratio de Doctor y Doctor Acreditado, no sólo por número, sino también por ECTS impartido en la titulación. Analizar ECTS impartidos por profesor y así tener el porcentaje de créditos impartidos por doctores y por doctores acreditados.

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

Responsables: Comisión de Titulación.

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015.OGC.003

En curso

Mejora al indicador: Establecer mecanismos de Coordinación docente que aporten evidencias documentales. Actualizar los mecanismos de Coordinación Horizontal y Vertical del Programa, con el nombramiento de Coordinadores de cada asignatura y la necesidad de realizar un Informe de Coordinación Vertical por el Director del Programa y otro de Coordinación Horizontal por asignatura y año.

Causa: La existencia de un modelo de Coordinación documentado no se corresponde con la contrapartida de evidencias claras de su realización.

Responsables: Director Académico del Máster.

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015.OGC.004

Cerrada

Mejora al indicador: Adecuación del número de profesores a los previstos en la Memoria de Verificación. Modificar la Memoria del título, eliminando la versión del programa en inglés y en fin de semana.

Causa: La no impartición de los módulos en inglés y en grupo de fin de semana, determinaban la exigencia de un número de profesores mayor al realmente necesario por la titulación al no impartirse en esos formatos.

Responsables: Director Académico del Máster.

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015.OGC.005

Cerrada

Mejora al indicador: Actualizar todas las Guías docentes de las diferentes asignaturas, de acuerdo con la normativa aprobada por ESIC.

Causa: Incorporar las nuevas competencias definidas para cada asignatura y actualizar los criterios docentes de coordinación, evaluación y seguimiento. Actualizar toda la información de cada asignatura en función de las modificaciones producidas en el Programa del Máster.

Responsables: Director Académico del Máster.

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015.OGC.007

Cerrada

Mejora al indicador: Encuesta al Personal Docente sobre la Valoración de la Titulación. Encuesta al Personal implicado en la Docencia del Título sobre su valoración del mismo.

Causa: No haber obtenido información en el curso 2014/15 sobre la valoración de la Titulación del Personal Docente.

Responsables: Unidad Técnica Área Postgrado, Director del Programa.

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015.OGC.008

Cerrada

Mejora al indicador: Explicación de los sistemas de evaluación de prácticas y TFM. Actualizar la Memoria del Título y trasladarla a ANECA a través de la URJC para su aprobación, incorporando los sistemas de evaluación de las prácticas y del TFM.

Causa: El origen está en que no existe en la Memoria actual una evaluación detallada de las materias citadas.

Responsables: Director Académico del Máster.

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015.OGC.009

Cerrada

9.2. MEJORAS IMPLANTADAS EN CURSOS ANTERIORES

Las **Mejoras** se encuentran en los informes de titulaciones anuales anteriores declarados en la web.

Las **Mejoras** que se presentan a continuación son comunes al Área de Postgrado; se presentan aquí pues se trata de **Mejoras** que afectan al Título, dado que el Sistema de Calidad es común:

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

Causa: No ha existido ninguna solicitud en 2012-13.

Acciones a Desarrollar: Acciones de comunicación desde el Área Unidad de Calidad vía e-mail y vía presentación en aula.

Responsables: Unidad de Calidad.

Tiempo Realización: 2013/2014.

Código: 2013.POSTGRADO.001

Grado de implantación: Existe un enlace directo en la página principal de ESIC, con la pestaña “Tu opinión cuenta” en la parte inferior de la web. Además dentro de cada título también se integra un apartado para el Buzón de Calidad: http://www.esic.edu/calidad/buzon_virtual.php.

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

Causa: Baja participación del Alumnado.

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

Responsables: Secretaría General (Plataforma) y Vicedecano de Postgrado.

Tiempo Realización: 2013/2014.

Código: 2013.POSTGRADO.002

Grado de implantación: Sin completar. No pudo llevarse a cabo, dado que la plataforma planificada en inicio no funcionó para el curso 2013-14, y no se pudo aplicar la asignación de encuestas a alumno con el mínimo de asistencia adecuado. Es una **Mejora** pendiente.

Mejora: Mayor participación de los alumnos en la respuesta de las Encuestas Titulación.

Causa: Mejora necesaria en el grado de respuesta del alumnado a dichas encuestas de satisfacción.

Acciones a Desarrollar: Cambio en la Plataforma y Programación de dichas Encuestas.

Responsables: Dirección Académica y Unidad de Calidad.

Tiempo Realización: 2013/2014.

Código: 2013.POSTGRADO.003

Grado de implantación: Realizado. Se realizarán encuestas a través de la nueva plataforma para mejorar la participación.

Mejora: Poner en marcha una plataforma de encuestas para la Inserción Laboral el año 2013-14 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 de ESIC, Miembros de la Comisión de la Titulación, y Directores de Áreas implicadas (Marketing y Unidad de Calidad).

Tiempo Realización: 2013/2014.

Código: 2013.POSTGRADO.004

Grado de implantación: Realizado. Se realizó y está publicado en web:

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

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 del Departamento de Prácticas Profesionales.

Tiempo Realización: 2013/2014.

Código: 2013.POSTGRADO.005

Grado de implantación: Realizado. Se realizó y está publicado en web:

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

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

Causa: Guía en donde las Materias se evalúan en un sistema de Competencias de tal forma que se pueda medir los resultados de aprendizaje por Competencia. Además, revisar que los contenidos se ajustan a la Memoria verificada.

Acciones a Desarrollar: Propuesta y elaboración de un nuevo formato por parte de los responsables.

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

Tiempo Realización: 2013/2014.

Código: 2013.POSTGRADO.006

Grado de implantación: Realizado. Nueva edición, ajustándose a la Memoria verificada.

Mejora al indicador: Mejora de la Tasa de respuesta en Encuesta de egresados por Titulación sobre aspectos como satisfacción, colocación o salario medio.

Causa: Es un dato muy importante para la titulación.

Acciones a Desarrollar: Reuniones con el Departamento de Calidad.

Responsables: Miembros del equipo de trabajo, Departamento de Calidad.

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015.POSTGRADO.001

Grado de implantación: Realizado. En el Curso Académico 2015/16 se realiza encuesta a Egresados de 2014 y 2015 por Titulación. Los resultados de dicha encuesta pueden verse en el presente Informe en el Apartado 7.8.2.

Mejora: Análisis de la ratio de Doctor y Doctor Acreditado, no sólo por número, sino también por ECTS impartido en la titulación.

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

Acciones a Desarrollar: Analizar ECTS impartidos por profesor y así tener el porcentaje de créditos impartidos por doctores y por doctores acreditados.

Responsables: Comisión de Titulación.

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2014.POSTGRADO.002

Grado de implantación: Realizado. Puede verse en el Apartado 4.1. Categoría Académica del Profesorado, del presente Informe.

Mejora al indicador: Incrementar el N° de Profesores, Alumnos y PAS en Programas de Movilidad.

Causa: Bajada considerable de Profesores en dichos programas institucionales.

Acciones a Desarrollar: Envío de convocatoria con nº de plazas disponibles.

Responsables: Oficina Internacional.

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015. POSTGRADO.003

Grado de implantación: Realizado parcialmente. Se ha incrementado en un 250%, a nivel general, con respecto al curso 2014-15, en cuanto a Profesorado. El PAS ha comenzado a realizar Movilidad en 2015-16. El Alumnado continúa sin realizar Movilidad.

Mejora: Declaración bajo Acta de Reuniones entre URJC y ESIC.

Causa: La no generación de Actas de las reuniones entre URJC y ESIC.

Acciones a Desarrollar: Envío de actas declarando los temas tratados en las reuniones mantenidas entre la Universidad Rey Juan Carlos y ESIC.

Responsables: Director del Área de Postrado y Unidad de Seguimiento y Renovación de Títulos

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015. POSTGRADO.004

Grado de implantación: Realizado. Se ha procedido a realizar acta de las reuniones mantenidas con la Universidad Rey Juan Carlos y ESIC.

Mejora: Mejora de los formatos en los que se hace seguimiento de las Practicas Externas, tanto tutor académico como tutor externo.

Causa: Formatos actuales cubren necesidades de evaluación más centradas en el Real Decreto de Prácticas estatal.

Acciones a Desarrollar: Nuevos formatos.

Responsables: Director del Área de Postrado y Dirección de Calidad.

Tiempo Realización: 2015/2016.

Código: 2015.POSTGRADO.005

Grado de implantación: Realizado. Se realizó grupo de trabajo con Departamento de Prácticas, Direcciones de Master Universitarios, Coordinación de Prácticas Académicas de Grado y Dirección de Calidad y se acordaron unos formatos más detallados y específicos para cada título que agrupaba la evaluación establecida por RD Practicas como las específicas para cada titulación según marca la Guía Docente de Prácticas Externas de cada titulación.

9.3. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL CURSO ACADÉMICO 2018-19

9.3.1. PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁREA DE POSTGRADO

A inicios del curso académico 2017-18, la Dirección del centro ESIC Madrid modifica la presentación de los objetivos de áreas de curso académico a año natural. De modo que, en el [Apartado 9.9.1.-](#) se presentan los [Objetivos de Área 2018](#). Los [Objetivos de Área 2019](#), que tienen que figurar en el presente [Apartado](#), están en proceso de definición y aprobación. Una vez se complete el proceso, se actualizarán en el presente [Apartado](#).

9.3.2. PROPUESTAS DE MEJORA EN EL TÍTULO OGC

Las propuestas de mejora para el título en el curso académico 2018-19 se recogen en los diferentes [Apartados](#) del presente informe, con la siguiente codificación:

Curso Académico	Área/Programa	Numeración
2017-18	OGC	001

El código resultante es: 2018.OGC.001

Código: 2018 OGC.001

Diseño e implementación de un Plan de Acción para el incremento de la captación de alumnos en los mercados de habla hispana.

Causa:

Descenso en el número de alumnos.

Acciones a desarrollar:

- Desarrollo plan de acción para la captación de alumnos procedentes de los mercados hispanos.

Responsables:

Director de la Titulación. Departamento de Marketing y Admisiones. Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

Código: 2018 OGC.002

Dirigir la atención a otras ramas de procedencia al programa.

Causa:

Ampliar las ramas de procedencia de los alumnos.

Acciones a desarrollar:

- Identificación de aquellos estudios que pueden encontrar en el campo del marketing una complementariedad natural a los mismos, de cara a mejorar el perfil y la empleabilidad de los alumnos.
- Establecimiento de complementos formativos, a través de actividades, lecturas de casos del ámbito del marketing para alumnos de titulaciones distintas a los perfiles preferentes.
- Realización de acciones informativas en diferentes facultades a nivel nacional, que cuenten con estudios centrados en la Economía Digital, Relaciones Internacionales, Finanzas.
- Realización de acciones con diferentes facultades con estudios en Publicidad y Relaciones Públicas.

Responsables: Dirección del Programa, Dirección de Marketing y Admisiones; Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

Código: 2018 OGC.003

Diseño e implementación de un Plan de Acción para el incremento en la captación de alumnos.

Causa:

Descenso en el número de alumnos.

Acciones a desarrollar:

- Presentación de un modifica a la Memoria para incluir una política de convalidaciones para alumnos de nuevo ingreso que ya estén trabajando.
- Desarrollo plan de acción para la captación de alumnos procedentes de los mercados hispanos.
- Sesiones de trabajo con los alumnos egresados y profesores para identificar oportunidades para el programa.
- Implementación de un plan de acción que recoja sesiones informativas en diferentes facultades con estudios afines a las áreas del marketing y que puedan encontrar complementariedad en las mismas.
- Revisión de los contenidos ofrecidos en el apartado especial del programa, con el objetivo puesto en el en incremento de visitas al mismo.

Responsables:

Director de la Titulación. Departamento de Marketing y Admisiones. Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

Código: 2018 OGC.004

Mejorar los ítems “Despertar inquietudes emprendedoras” y “Potenciar la carrera profesional/empleabilidad”

Causa:

Descenso en la valoración de dichos ítems.

Acciones a desarrollar:

- Incrementar la participación de los alumnos del Máster en las diferentes sesiones organizadas desde el área de Emprendedores de la UDP (Incremento participación en los Hubs de Emprendimiento).
- Implementar sesiones de información sobre el área de emprendimiento y sus posibilidades para los alumnos.
- Incrementar la participación de los alumnos en la plataforma de búsqueda de empleo.
- Incrementar la participación de los alumnos en los cursos de herramientas digitales del entorno Adobe del Aula Multimedia de ESIC.

Responsables:

Director de la Titulación. UDP Unidad de Desarrollo Profesional. Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

Código: 2018 OGC.005

Incrementar la actividad investigadora y su difusión de los profesores del Máster.

Causa:

Baja actividad investigadora de los docentes del programa.

Acciones a desarrollar:

- Informar a los profesores de las distintas actividades investigadoras a desarrollar.

- Involucrar a los profesores en las actividades de las Unidades Permanentes de Investigación (UPIS), así como en otras tareas relacionadas con formación y talleres en esta línea.

Responsables:

Director de la Titulación. Departamento de Investigación. Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

Código: 2018 OGC.006

Mejora de los ítems Satisfacción con las Prácticas Externas por parte de los alumnos.

Causa:

Valoración de algunos ítems de la Encuesta de Satisfacción con las Prácticas Externas por debajo de 5.

Acciones a desarrollar:

- Mantener reuniones periódicas con los alumnos para detectar y corregir problemas una vez iniciado el periodo de prácticas.

Responsables:

Director de la Titulación. UDP (Prácticas de Empresa). Dirección de Calidad.

Tiempo de Realización:

2018 – septiembre 2019

10. CUADRO DE INDICADORES

El Resumen de Indicadores se publica en la web del Título:

https://www.esic.edu/es/master-oficial-gestion-comercial/?s=garantia_resumen