

Satisfacción Intermedia / Final de Titulaciones
de los Participantes de
GRADO
Curso Académico 2012-2013



1.- Presentación

2.- Índice de respuesta por Titulaciones y por Campus

3.- Encuestas de Satisfacción por Titulaciones y Campus

3.1.- Satisfacción Intermedia: 2º Curso

3.1.1.- Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (TSDMK)

CAMPUS: Barcelona; Madrid; Navarra; Sevilla; Valencia y Zaragoza

3.1.2.- Grado Oficial en Administración y Dirección de Empresas (GADE) y GADE+TSDMK (DTGADE)

CAMPUS: Madrid y Valencia

3.1.3.- Grado Oficial Publicidad y Relaciones Públicas (GRPP/**GCRP**) y GRPP+TSDMK (DTGRPP/**DTGCRP**)

CAMPUS: Madrid y **Valencia**

3.1.4.- Grado Oficial en Marketing (GMK) y GMK+TSDMK (DTGMK)

CAMPUS: Madrid

3.2.- Satisfacción Final: 5º Curso

3.2.1.- Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (TSDMK)

CAMPUS: Madrid y Valencia

3.2.2.- Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas (LADEM/**ADE**)

CAMPUS: Madrid y **Valencia**

3.2.3.- Licenciatura en Publicidad y Relaciones Públicas (RRPP)

CAMPUS: Madrid y Valencia

4.- Conclusiones Relevantes y Propuestas de mejora

1.- Presentación

Objetivos

El objetivo del Proyecto es resumir la información aportada por los participantes de las Titulaciones de Grado obtenida mediante los cuestionarios de Satisfacción Intermedia y Final del **Curso 2012-2013**.

Método aplicado

El alumnado de grado recibió a través de la plataformas de encuestas de ESIC, en su correo electrónico, el cuestionario para valorar su satisfacción con respecto a Programa, Atención Recibida e Instalaciones.

La plataforma en base a las encuestas recibidas ha editado unos informes detallados. En este informe ejecutivo se ha plasmado los datos estadísticos de valoraciones medias alcanzadas por cada Bloque de preguntas del Cuestionario. Si se desea conocer más detalle del Informe está a disposición del Vicedecano de Grado y de la Unidad de Calidad.

Tabulación y Conclusiones

La tabulación está realizada por la Unidad de Calidad. El primer borrador de este informe fue entregado al Vicedecano de Grado en febrero de 2014. Tras varias reuniones y conversaciones para la revisión y cierre del informe, el Vicedecano muestra su disconformidad entre el número de alumnos encuestados y los datos de los que el dispone, señalando la baja representatividad de las encuestas.

Datos de participación en la encuesta

En esta encuesta de satisfacción Intermedia y Final han participado con diferentes grados de respuesta tanto en campus como en programas (ver datos en el informe). Como se evidencia en las gráficas mostradas en este informe, los campus con mayor grado de respuesta han sido: **Valencia (Intermedia) y Barcelona (Intermedia)**

Valoraciones

Siendo los **valoraciones de 0 a 10 puntos**, estas están visualizadas por colores en:

- **Aspectos de mejora** todos las valoraciones con **menos de 5 puntos**
- **Aspectos a mantener**, todas las valoraciones con **más de 7 puntos**

Grupo de Interés de este Informe

Este informe se publica en la web de ESIC, en su apartado de Resultados de Sistema de Calidad y se comunica a todos los grupos de interés como rendición de cuentas del Proceso de Satisfacción.

2.- Índice de Respuesta:

Participación en la Encuesta de Satisfacción Intermedia y Final por Titulaciones/
Campus: Resumen Global

Participación: Encuestas Satisfacción Intermedia

Tipo Encuesta	Sede	Producto	Ct_Muestra	Ct_Grabados	% Respuesta
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-DTGADE-2º	103	14	13,59
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-GADE-2º			ND
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-DTGMK-2º	82	12	14,63
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-GMK-2º	40	5	12,5
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-DTGRRP-2º	76	7	9,21
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-GRRP-2º	86	13	15,12
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Madrid	2012-TSDMC-2º	55	8	14,55
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Valencia	2012-DTGADE-2º	17	7	41,18
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Valencia	2012-GADE-2º	14	6	42,86
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Valencia	2012-DTGCRP-2º	13	5	38,46
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Valencia	2012-GCRP-2º	16	7	43,75
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia)	Valencia	2012-TSDMC-2º	16	4	25
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia Sede)	Navarra	2012-TMK-2º	22	7	31,82
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia Sede)	Sevilla	2012-TMK-2º	17	5	29,41
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia Sede)	Zaragoza	2012-TMK-2º	25	22	88
Encuesta Satisfacción Grado (Intermedia Sede)	Barcelona	2012-TMK-2º	37	25	67,57

2.- Índice de Respuesta:

Participación en la Encuesta de Satisfacción Intermedia y Final por Titulaciones/
Campus: Resumen Global

Participación: Encuestas Satisfacción Final

Tipo Encuesta	Sede	Producto	Ct_Muestra	Ct_Grabados	% Respuesta
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-DTGADE 4º	69	11	15,94
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-GADE 4º	21	3	14,29
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-DTGMK 4º	69	10	14,49
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-GMK 4º	38	9	23,68
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-DTGRRP 4º	51	13	25,49
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-GRRP 4º	77	15	19,48
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-TSDMC 4º	248	22	8,87
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-LADEM 5º	103	19	18,45
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-RRPP 5º	117	25	21,37
Encuesta Satisfacción Final Grado	Madrid	2012-TMK 5º	184	29	15,76
Encuesta Satisfacción Final Grado	Valencia	2012-TSDMC 4º	19	5	26,32
Encuesta Satisfacción Final Grado	Valencia	2012-ADE 5º	22	5	22,73
Encuesta Satisfacción Final Grado	Valencia	2012-RRPP 5º	49	17	34,69
Encuesta Satisfacción Final Grado	Valencia	2012-TMK 5º	21	5	23,81
Encuesta Satisfacción Grado (Final Sede)	Barcelona	2012-TMK 3º	46	6	13,04
Encuesta Satisfacción Grado (Final Sede)	Navarra	2012-TMK 3º			ND
Encuesta Satisfacción Grado (Final Sede)	Sevilla	2012-TMK 3º	28	6	21,43
Encuesta Satisfacción Grado (Final Sede)	Zaragoza	2012-TMK 3º	33	22	66,67

SATISFACCIÓN INTERMEDIA

**2º Curso
Plan Bolonia**

3.1- Encuestas de Satisfacción Intermedia: Metodología

Objetivos

El objetivo de esta encuesta de Satisfacción Intermedia es recopilar la información aportada por los participantes de las Titulaciones de Grado del **Curso 2012-2013**, respecto a diferentes items/preguntas sobre: programas; calidad docente; infraestructuras, etc en aquellos alumnos que están cursando **2º Curso de Grado (Plan Bolonia)**, lo cual coincide con su situación a mitad de periodo del total de su Grado correspondiente.

Método aplicado

El alumnado de grado recibió a través de la plataformas de encuestas de ESIC, en su correo electrónico, el cuestionario para valorar su satisfacción con respecto a Programa, Atención Recibida e Instalaciones.

Para su cumplimentación, se han trasladado a los alumnos de las diferentes titulaciones y en los diferentes campus, a las aulas de informática para asegurar su realización.

Datos de participación en la encuesta

En esta encuesta de satisfacción Intermedia han participado el 23,74 % de la totalidad de los alumnos, incluyendo todos los campus.

3.1- Encuestas de Satisfacción Intermedia: Metodología

A continuación se muestran los resultados de las encuestas con un 40% o más de respuestas respecto del total de los encuestados. Se consideran no representativos en un porcentaje de participación menor.

Se muestran los resultados de la encuesta por Bloques Temáticos:

Nomenclatura Grupos Temáticos	
1	- Resultados del Programa
3	- Organización del Programa
4	- Estructura del Programa
5	- Metodología de Enseñanza-Aprendizaje
6	- Personal Docente
7	- Formación Integral: Profesional y Personal
11	- Acceso y Atención al participante de ESIC
15	- Infraestructuras e Instalaciones

3.1- Encuestas de Satisfacción Intermedia: Plan/Fechas de Encuestas

Sede	Curso	Nombre del Curso	Año Académico	Tipo de Encuesta	Fecha de la Encuesta				
					Inicio	1ª Repet.	2ª Repet.	Final	Informes
Madrid	2º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (TSMK)	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	2º	Grado Oficial Marketing (GMK)	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	2º	Grado Oficial Marketing (GMK)+ Título Superior en Marketing	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	2º	Grado Oficial Publicidad y Relaciones Públicas (GRPP)	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	2º	Grado Oficial Publicidad y Relaciones Públicas (GRPP)+ Título Superior en Marketing	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	2º	Grado Oficial Administración y Dirección de Empresas (GADE)	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	2º	Grado Oficial Administración y Dirección de Empresas (GADE)+ Título Superior en Marketing	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Valencia	2º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (MK) (V)	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Valencia	2º	Grado Oficial en Comunicación y Relaciones Públicas (RRPP) (V)	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Valencia	2º	Grado Oficial en Comunicación y Relaciones Públicas (RRPP) (V)+ Título Superior en Marketing	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Valencia	2º	Grado Oficial Administración y Dirección de Empresas (GADE)	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Valencia	2º	Grado Oficial Administración y Dirección de Empresas (GADE)+ Título Superior en Marketing	2012/13	I	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Pamplona	2º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (TSMK)	2012/13	IS	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Sevilla	2º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (TSMK)	2012/13	IS	07-05-13	14-05-13	21-05-13	28-05-13	30-05-13
Zaragoza	2º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (TSMK)	2012/13	IS	07-05-13	14-05-13	21-05-13	28-05-13	30-05-13
Barcelona	2º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (TSMK)	2012/13	ISB	07-05-13	14-05-13	21-05-13	28-05-13	30-05-13

Campus Madrid; Valencia y Navarra: Primer envío el 22 de abril
Campus Zaragoza, Barcelona y Sevilla: Primer envío el 7 de mayo

Madrid, 28 de febrero de 2014

Nombre de Archivo: Informe Satisfacción Grado 2012/2013
 Unidad de Calidad. Mª Teresa Freire Rubio

Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (TSDMK)

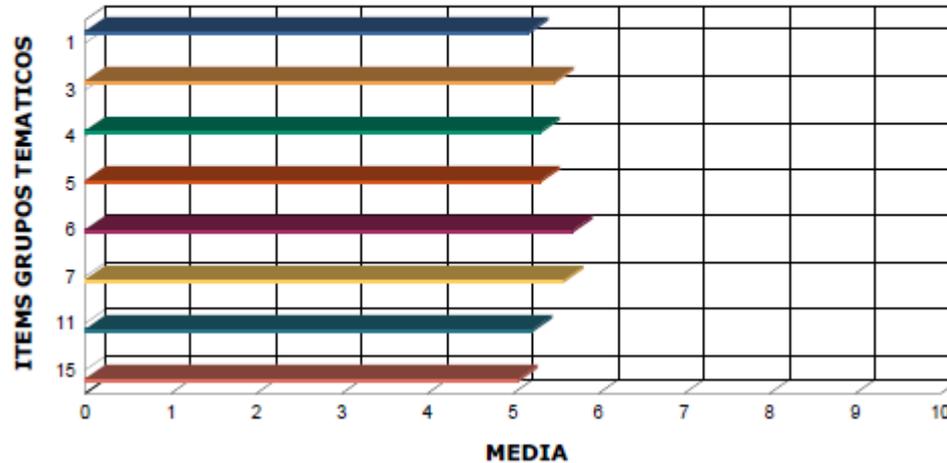
CAMPUS: Barcelona; Madrid; Navarra; Sevilla; Valencia y Zaragoza

Satisfacción Intermedia: 2º Curso

Barcelona

(67,57% grado de respuesta)

HISTOGRAMA DE MEDIAS

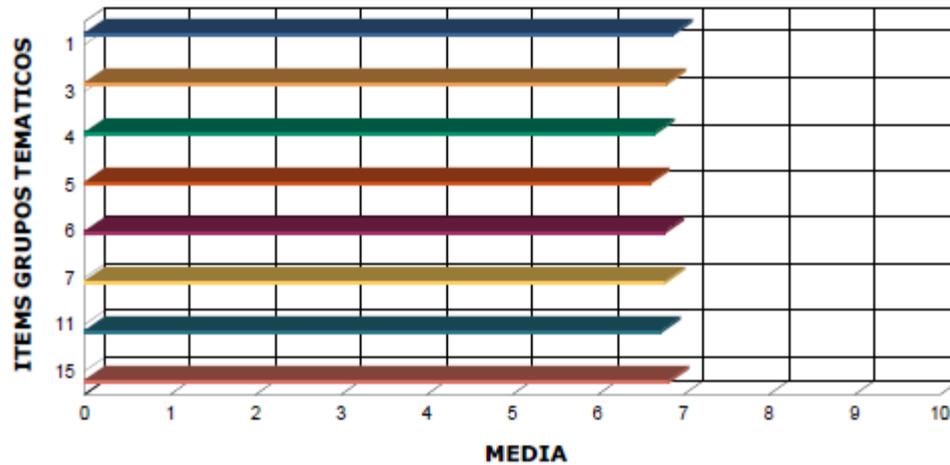


Satisfacción Intermedia: 2º Curso

Zaragoza

(88% grado de respuesta)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



Grado Oficial en Administración y Dirección de Empresas (GADE) y GADE+TSDMK (DTGADE)

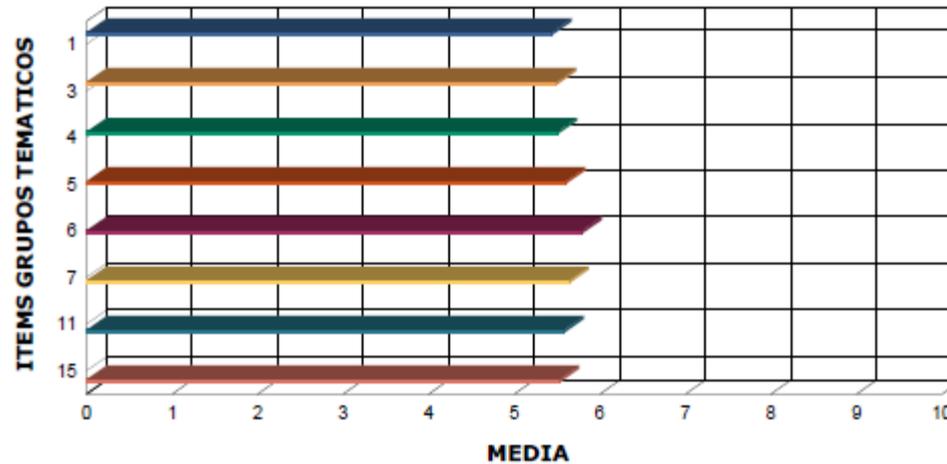
CAMPUS: Valencia

Satisfacción Intermedia: 2º Curso

Valencia

(42,86% grado de respuesta)

HISTOGRAMA DE MEDIAS

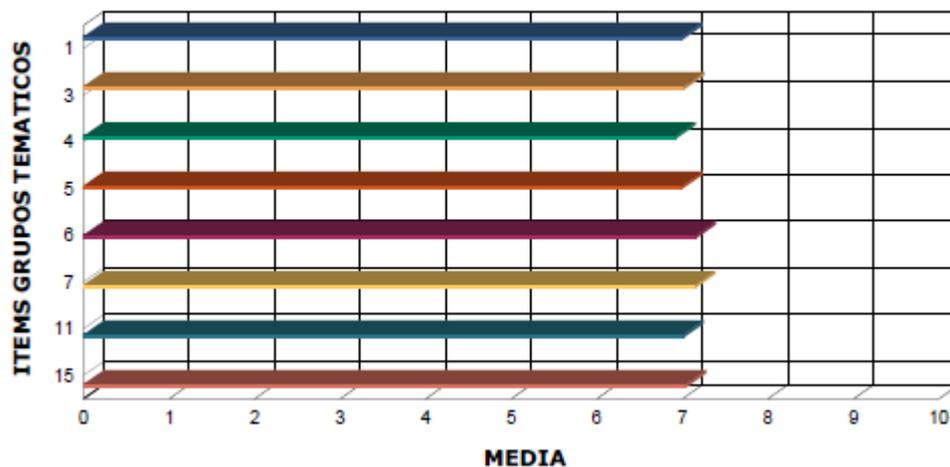


Satisfacción Intermedia: 2º Curso

Valencia

(41,18% grado de respuesta)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



**Grado Oficial en Publicidad y
Relaciones Públicas
GCRP y
GRP+TSDMK (DTGCRP)**

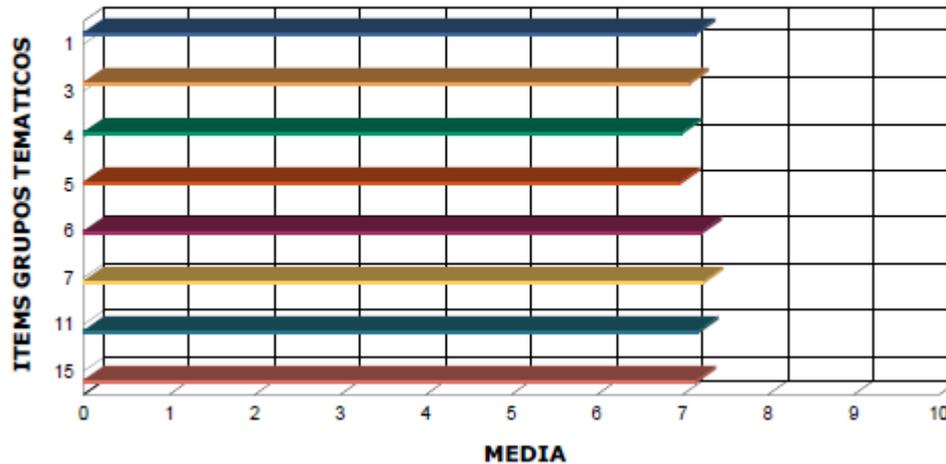
CAMPUS: Valencia

Satisfacción Intermedia: 2º Curso

Valencia

(43,75% grado de respuesta)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



SATISFACCIÓN FINAL

3.2- Encuestas de Satisfacción Final: Metodología

Objetivos

El objetivo de esta encuesta de Satisfacción Final es recopilar la información aportada por los participantes de las Titulaciones de Grado del **Curso 2012-2013**, respecto a diferentes items/preguntas sobre: programas; calidad docente; infraestructuras, etc en aquellos alumnos que están cursando **5º Curso de Licenciatura (Plan Antigo)**, lo cual coincide con el último curso de su titulación.

Método aplicado

El alumnado de grado recibió a través de la plataformas de encuestas de ESIC, en su correo electrónico, el cuestionario para valorar su satisfacción con respecto a Programa, Atención Recibida e Instalaciones.

Para su cumplimentación, se han trasladado a los alumnos de las diferentes titulaciones y en los diferentes campus, a las aulas de informática para asegurar su realización. (en varios grupos no se les ha llevado directamente al aula de informática, por falta de aulas a esas horas, pero se ha pasado (UCA) por las aulas para recordar su cumplimentación.

Datos de participación en la encuesta

En esta encuesta de **satisfacción Final** han participado el **18,57 %** de la totalidad de los alumnos, incluyendo todos los campus.

3.1- Encuestas de Satisfacción Intermedia: Metodología

A continuación se muestran los resultados de las encuestas con un 40% o más de respuestas respecto del total de los encuestados. Se consideran no representativos en un porcentaje de participación menor.

Se muestran los resultados de la encuesta por Bloques Temáticos:

Nomenclatura Grupos Temáticos	
1	- Resultados del Programa
3	- Organización del Programa
4	- Estructura del Programa
5	- Metodología de Enseñanza-Aprendizaje
6	- Personal Docente
7	- Formación Integral: Profesional y Personal
11	- Acceso y Atención al participante de ESIC
15	- Infraestructuras e Instalaciones

3.2- Encuestas de Satisfacción Final: Plan/Fechas de Encuestas

Sede	Curso	Nombre del Curso	Año Académico	Tipo de Encuesta	Fecha de la Encuesta				
					Inicio	1ª Repet.	2ª Repet.	Final	Informes
Madrid	5º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (MK)	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	5º	Licenciatura Publicidad y Relaciones Públicas (RRPP)	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	5º	Licenciatura Administración y Dirección de Empresas (LADEM)	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	4º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (TSMK)	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	4º	Grado Oficial Marketing (GMK)	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	4º	Grado Oficial Marketing (GMK)+ Título Superior en Marketing	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	4º	Grado Oficial Publicidad y Relaciones Públicas (GRPP)	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	4º	Grado Oficial Publicidad y Relaciones Públicas (GRPP)+ Título Superior en Marketing	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	4º	Grado Oficial Administración y Dirección de Empresas (GADE)	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Madrid	4º	Grado Oficial Administración y Dirección de Empresas (GADE)+ Título Superior en Marketing	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Valencia	5º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (MK) (V)	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Valencia	5º	Licenciatura Publicidad y Relaciones Públicas (RRPP) (V)	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Valencia	5º	Licenciatura Administración y Dirección de Empresas (ADE) (V)	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Valencia	4º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (MK) (V)	2012/13	F	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Pamplona	2º Y 3º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (TSMK)	2012/13	FS	23-04-13	30-04-13	07-05-13	14-05-13	16-05-13
Sevilla	2º Y 3º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (TSMK)	2012/13	FS	07-05-13	14-05-13	21-05-13	28-05-13	30-05-13
Zaragoza	2º Y 3º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (TSMK)	2012/13	FS	07-05-13	14-05-13	21-05-13	28-05-13	30-05-13
Barcelona	2º y 3º	Título Superior Dirección en Marketing y Gestión Comercial (TSMK)	2012/13	FSB	07-05-13	14-05-13	21-05-13	28-05-13	30-05-13

Campus Madrid; Valencia y Navarra: Primer envío el 22 de abril
Campus Zaragoza, Barcelona y Sevilla: Primer envío el 7 de mayo

Madrid, 28 de febrero de 2014

Nombre de Archivo: Informe Satisfacción Grado 2012/2013
 Unidad de Calidad. Mª Teresa Freire Rubio

Título Superior en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (TSDMK)

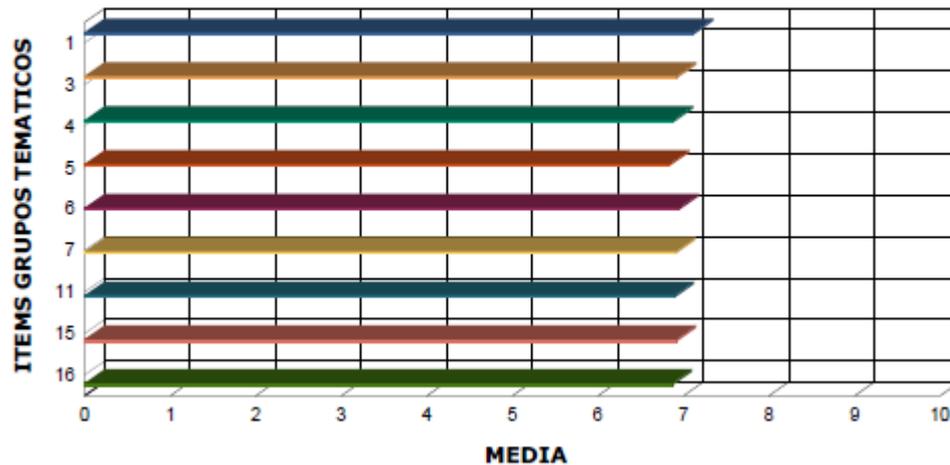
CAMPUS: Zaragoza

Satisfacción Final: 3º Curso

Zaragoza

(66,67% grado de respuesta)

HISTOGRAMA DE MEDIAS



Conclusiones Relevantes

Propuestas de mejora respecto al Plan de Encuesta

- Se ha evidenciado en este **curso académico 2012/2013** que el índice de respuesta a la encuesta ha sido menor que en el año 2011/2012. La causa no está identificada. Por otro lado, y dada la implantación de una plataforma informática nueva que va a soportar las encuestas en ESIC, se prevé que en el **curso académico 2013/2014** contar con más autonomía para el envío y seguimiento de las encuestas. Se desea poder vincular las encuestas a la visualización de notas o de información del alumno en el Sistema Informático de ESIC lo cuál implicaría un mayor grado de recopilación de respuestas. Esta situación se analizará en conjunto a la implantación de la nueva plataforma. Además, poder vincular el envío de las encuestas solo a aquellos alumnos que hayan asistido a clase en conjunto de asignaturas de media un mínimo exigido en al Guía Académica de Grado. Con ello se quiere dar opción a responder a los alumnos que hayan realmente participado del programa de ESIC.
- En este **curso académico 2013/2014**, se desarrollará un plan de encuesta similar al del curso anterior pero se realizará un mayor seguimiento con el alumnado para que cumplimenten la encuesta con el apoyo de la Unidad de Calidad.
- Desde al Dirección académica del Área se deberá apoyar y transmitir al alumnado la importancia/relevancia de la cumplimentación de al encuesta, para así poder recibir un ratio de respuesta mayor.

Valoraciones del Vicedecano de Grado

Objetivos y Mejoras propuestas desde la Dirección del Área de Grado para el año siguiente:

- Generar un clima más propicio para la realización de las encuestas (Determinación de Fechas)
- Consolidar los niveles de respuesta por titulaciones y campus de un mínimo del 40%
- Eliminar encuestas intermedias en el 3º curso del programa de grado propio en los Campus donde se desarrolla la Titulación Media (Sevilla, Zaragoza, Málaga, Barcelona, Pamplona).
- No se encuestará en 5º curso a los alumnos de Doble Título en Madrid y Valencia.
- Por el motivo anterior, a partir del curso 2013/14 se consolidarán las encuestas de grado simple y dobles titulaciones en un solo informe, para cada titulación.
- Con vista a la nueva plataforma operativa, el objetivo sería adecuar el cuestionario al perfil de los alumnos del área de Grado, sobre todo para aquellos temas cuyas opiniones no pueden estar influenciadas por los resultados finales de las asignaturas