

EVALUACIÓN PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

INFORME FINAL

Aprobado por la SET de la ACPUA con fecha de 11 de julio de 2022

Denominación del Título: Título de Graduado o Graduada en Marketing.

Universidad: Universidad San Jorge.

Centro / Escuela / Facultad: ESIC Aragón.

Código RUCT: 2503393

Fecha 1ª acreditación: No aplica

La ACPUA, conforme a lo establecido en el artículo 34 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, ha procedido a la evaluación para la primera renovación de la acreditación del Título oficial arriba citado.

La evaluación del título incluyó una visita virtual de un panel de expertos a la universidad, (realizada conforme a la Guía ACPUA de actuación para las visitas virtuales, aprobada por la CECA en sesión de 30 de octubre de 2020) el cual emitió un informe que junto con el resto de la información incluida en el dossier de acreditación ha sido analizado por la Subcomisión de Evaluación de Titulaciones (SET) de la ACPUA.

En concreto el dossier de información consta de los informes correspondientes a los siguientes procesos de evaluación:

- Verificación inicial del título en modalidad presencial. Informe de verificación favorable emitido por ANECA el 3 de mayo de 2016.
- Modificación de modificación del plan de estudios. Informe favorable emitido por ACPUA el 16 de junio de 2021.

La Subcomisión de Evaluación de Titulaciones (SET) de la ACPUA valoró el título de acuerdo con los criterios recogidos en el modelo de evaluación para la renovación de la acreditación publicado en la página web de la ACPUA y emitió una propuesta de informe para la segunda renovación de la acreditación, disponiendo la universidad de 20 días para realizar las alegaciones que estimara oportunas.

No habiéndose producido alegaciones por parte de la Universidad San Jorge y a la vista del nivel de cumplimiento de los criterios de evaluación que se refieren a continuación, la

Subcomisión de Evaluación de Titulaciones de ACPUA emite el siguiente **Informe de Renovación de la Acreditación**¹:

FAVORABLE

Se incluyen dos aspectos que deberán ser corregidos en el plazo máximo de tres años, así como algunas áreas de mejora y recomendaciones que serán objeto de especial seguimiento en las siguientes evaluaciones. Igualmente se señalan dos buenas prácticas observadas en la titulación.

ASPECTOS A CORREGIR EN EL PLAZO MÁXIMO DE TRES AÑOS

- Desplegar la optatividad conforme a lo previsto en la memoria verificada. Actualmente no existe optatividad puesto que solo se ofrece una alternativa para cada asignatura optativa.
- Modificar la memoria para contemplar los escenarios de reconocimiento de créditos que se están aplicando en la práctica.

ÁREAS DE MEJORA

- Mejorar la accesibilidad a toda la información desde la página web. En particular, facilitar el acceso a la web que contiene la “ficha técnica” de la titulación, así como a las guías docentes desde la pestaña de “plan de estudios” (dentro de “ficha técnica”) –en lugar de tener que acceder a ellas desde el buscador de guías docentes–. También, traducir al inglés la página web (así como las guías docentes) para que toda esta información pueda ser consultada por parte de potencial estudiantado extranjero.
- Revisar y mejorar el sistema de recogida y análisis de información sobre la satisfacción de los distintos colectivos (estudiantado, profesorado, personas egresadas, empleadores y tutores académicos de prácticas externas) y garantizar una representatividad suficiente de los resultados.
- Mejorar el diseño, ejecución y seguimiento de los planes de mejora. Por un lado, realizar un análisis más minucioso y exhaustivo de los diferentes indicadores que se pueda traducir en acciones de mejora a implementar para conseguir la mejora del título. Por otro lado, ser más exhaustivos en el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos planteados para cada uno de los cursos académicos, así como en los planes de acciones que se proponen para los posteriores cursos académicos. En definitiva, asegurar el seguimiento y cierre de las acciones de mejora, lo cual debería finalizar en un análisis de la eficacia e impacto de dichas acciones en la solución de los problemas que llevaron a su definición.

¹ El presente informe incluye en el anexo I la información sobre la composición del panel y en el anexo II la información sobre la visita realizada al título.

- Incrementar la actividad investigadora del personal docente, acreditable mediante sexenios de investigación, publicaciones en revistas indexadas de prestigio y participación en proyectos de investigación en concurrencia competitiva, siempre velando por una mayor adecuación de esta actividad investigadora a los ámbitos de conocimiento de la titulación. En particular, incrementar el porcentaje de personal docente doctor y doctor acreditado para cumplir con lo previsto en la memoria verificada.
- Aumentar la movilidad del estudiantado en ambos sentidos (captación de estudiantes extranjeros y realización de un curso en una universidad extranjera). En particular, respecto a la movilidad saliente, implementar incentivos para incrementar la movilidad internacional del estudiantado local en universidades extranjeras.

RECOMENDACIONES

- Valorar la necesidad de incrementar el peso de fundamentos matemáticos y estadísticos en el programa por ser fundamentales para abordar con profundidad las materias con un énfasis más analítico.
- Reconsiderar el contenido extenso y heterogéneo de la asignatura “Economía de la Empresa” valorando si puede ser conveniente incrementar la carga académica dedicada a estos fundamentos de gestión empresarial.
- Completar la información disponible en la web en lo que respecta a salidas profesionales, información sobre seguimiento y acreditación externa, o asignaturas impartidas en inglés.
- Recoger series históricas de los indicadores para permitir valorar la evolución a lo largo del tiempo (en ocasiones el dato se limita a un único periodo), y trasladar esta información a las memorias anuales y a los autoinformes de seguimiento y reacreditación.
- Informar con mayor énfasis al estudiantado sobre el acceso a los recursos bibliotecarios y académicos.
- Asegurar que el estudiantado haya alcanzado un nivel B2 de inglés en el momento en que necesiten estudiar la primera asignatura impartida en inglés.
- Incluir a la tutoría académica en el Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas. Esto conlleva encuestar también a los tutores académicos.
- Mejorar la información disponible sobre inserción laboral. Formalizar el procedimiento de obtención de indicadores de inserción laboral y hacerlos públicos. Disponer del dato de la empleabilidad de las personas egresadas, tiempo que tardan en encontrar el empleo una vez finalizan los estudios y si realizan funciones relacionadas con los estudios realizados. Para aquellas que continúan los estudios, conocer qué porcentaje suponen y en qué estudios se matriculan.

- Estudiar la posibilidad de obtener indicadores de satisfacción de estudiantes de 1^{er} y 3^{er} curso para tener una visión más completa (no limitándose a estudiantes de segundo y cuarto curso).

IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

- Orientación de bastantes contenidos formativos a los entornos comerciales digitales (marketing digital).
- La certificación DALCO, que garantiza que cualquier persona que acceda a las instalaciones podrá contar con la accesibilidad adecuada para su movilidad en las instalaciones.

MOTIVACIÓN

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

CRITERIO 1. DESARROLLO Y DESPLIEGUE DEL PLAN DE ESTUDIOS

El programa formativo se ha implantado de acuerdo con las condiciones establecidas en la memoria del plan de estudios verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

1.1	La articulación de las enseñanzas, su desarrollo y coordinación responden a la estructura planificada en la memoria del plan de estudios, permitiendo tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo de la o el estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando que los resultados de aprendizaje son asumidos por el estudiantado.	C. Se alcanza parcialmente
1.2	Las modalidades de enseñanza y centros de impartición se ajustan a lo establecido en la memoria del plan de estudios.	B. Se alcanza
1.3	Los criterios de admisión permiten que los y las estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación.	B. Se alcanza
1.4	El número de estudiantes de nuevo ingreso respeta el número de plazas recogido en la memoria del plan de estudios.	B. Se alcanza
1.5	El reconocimiento de créditos se efectúa de manera adecuada, conforme a los supuestos establecidos en la memoria del plan de estudios.	C. Se alcanza parcialmente
1.6	La aplicación por el centro de las diferentes normativas académicas es adecuada y conforme a la memoria del plan de estudios, facilitando al estudiantado alcanzar los resultados de aprendizaje.	B. Se alcanza
1.7	El título da respuesta a las posibles recomendaciones y aspectos de especial atención señalados en el Informe de verificación y en su caso en los posibles	B. Se alcanza

	informes de modificaciones, así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento renovación de la acreditación.	
1.8	En su caso, la inclusión de mención dual, la incorporación de estructuras curriculares específicas y de innovación docente (la organización de un programa de enseñanzas de Grado con itinerario académico abierto, o de un programa académico de simultaneidad de dobles titulaciones con itinerario específico), los programas académicos con recorridos sucesivos, se han desarrollado de forma adecuada y de acuerdo con las condiciones establecidas en la memoria del plan de estudios.	No Aplica
Valoración del criterio 1:		C. Se alcanza parcialmente

1.1 El plan de estudios de la titulación se ha implantado conforme a la memoria verificada en lo que respecta a las asignaturas troncales y obligatorias. Se ha respetado la estructura y secuencia del programa formativo, así como las actividades formativas y las metodologías de evaluación previstas en las distintas asignaturas que lo conforman. No se observan deficiencias relevantes al respecto.

Se trata de una titulación de 240 ECTS, con 60 ECTS de formación básica, 141 obligatorios, 15 optativos, 18 de prácticas externas y 6 de TFG. Los dos primeros cursos combinan asignaturas generalistas del ámbito de la economía y la empresa con asignaturas específicas de marketing. Por su parte, los dos cursos siguientes están focalizados en asignaturas propias de la titulación. De acuerdo con la memoria verificada, además de la asignatura de inglés como idioma, el plan de estudios incorpora varias asignaturas que se imparten en inglés.

No obstante, es importante apuntar que la oferta de asignaturas optativas no se ha desplegado conforme a la propuesta inicial. De hecho, no ha existido optatividad puesto que solo se ha ofertado una opción para cada asignatura optativa. La justificación alude al insuficiente número de estudiantado para desarrollar las metodologías docentes previstas. Sin embargo, esto resulta incongruente puesto que se insiste en que el número de estudiantes ha sido el esperado. Se debe desplegar convenientemente la optatividad o modificarla dentro del plan de estudios. En la visita se ha constatado el compromiso de desplegar la optatividad a raíz del incremento previsto en el número de estudiantes de nuevo ingreso.

Se valora positivamente que los contenidos formativos relacionados con la investigación comercial se complementen con materias orientadas a los entornos digitales, especialmente en la perspectiva analítica (Digital Marketing Intelligence, Digital Marketing Metrics and Analytics). Esta perspectiva es muy deseable y su incorporación constituye un aspecto positivo. No obstante, se aprecia un peso reducido respecto a los fundamentos sobre herramientas matemáticas, estadística, econometría, etc. requeridos para abordar en profundidad este tipo de contenidos. Es recomendable valorar la incidencia de este aspecto.

Las guías docentes constituyen la referencia para el desarrollo de las asignaturas. No se observan limitaciones relevantes en las mismas. Incluyen información suficiente sobre las competencias y resultados de aprendizaje vinculados, el programa, las actividades

formativas, los criterios y procedimientos de evaluación, y las recomendaciones bibliográficas.

Las responsabilidades de coordinación residen esencialmente en la dirección y coordinación de la titulación, tutores/coordinadores de cada curso e incluso coordinadores para materias interrelacionadas. Se organizan reuniones de todo el claustro de profesores, reuniones semestrales de profesores por curso, reuniones entre profesores de asignaturas relacionadas, reuniones con tutores, reuniones con delegados de curso, y tutorías de seguimiento del estudiantado. Se aporta evidencia de varias de estas reuniones mediante actas. Estas reuniones facilitan la coordinación horizontal y vertical, en particular, la coherencia y/o continuidad entre asignaturas complementarias y/o relacionadas, o el equilibrio en las cargas de trabajo y la programación de pruebas de evaluación.

La información aportada sobre la satisfacción es pobre tanto en los colectivos sondeados como en el alcance temporal y de contenidos. El estudiantado se muestra razonablemente satisfecho con la organización y estructura del programa. Esto incluye aspectos como la distribución de trabajos y exámenes, la coordinación entre el profesorado o la distribución de contenidos entre asignaturas. Sin embargo, solo se aportan datos del curso 20-21, y la representatividad de la muestra se reduce considerablemente en el sondeo que se realiza al final de la titulación respecto al que se realiza a la mitad de la titulación. La valoración decae ligeramente en la evaluación al final de la titulación, aunque sigue siendo satisfactoria. Cabe apuntar una valoración comparativamente baja de la distribución de los contenidos entre las asignaturas por parte del estudiantado al final de la titulación.

1.2 La formación se desarrolla de forma presencial y en un único grupo conforme a lo previsto en la memoria verificada. Únicamente el contexto de pandemia atravesado en el periodo más reciente ha forzado a implantar (provisionalmente) metodologías no presenciales o semipresenciales.

El estudiantado comentó durante la visita que la adaptación a la enseñanza virtual durante el confinamiento fue muy rápida y se mostraron satisfechos con el apoyo recibido por el profesorado. El centro dotó todas las salas con cámaras y micrófonos para permitir la docencia híbrida.

1.3 Los requisitos de admisión cumplen con lo establecido en el marco normativo vigente. Los criterios de admisión están definidos en la memoria verificada y se publican convenientemente (incluida la Guía Académica). Las solicitudes de admisión se priorizan en diferentes convocatorias y atendiendo principalmente a la separación entre cupo general y cupo de reserva, a la nota media de acceso y a la afinidad con la rama de conocimiento.

Se ofrece información sobre la prueba de admisión realizada previamente. Esta prueba se divide en tres fases: entrevista personal, caso práctico y prueba de inglés (a menos que se posea un certificado de idioma). En el caso de estudiantes que proceden del sistema preuniversitario extranjero, también se realiza una prueba de español (a menos que posean un certificado de idioma). A través de estas pruebas de admisión se puede aumentar la probabilidad de que el perfil de ingreso de los estudiantes sea adecuado.

No se plantea formación complementaria o curso de nivelación para estudiantes admitidos cuya formación previa no sea afín a la rama de conocimiento. Aunque no se han puesto de

manifiesto problemas de nivelación, se recomienda valorar la conveniencia de ofertar formación complementaria que garantice mayor homogeneidad en estudiantes de nuevo ingreso.

La satisfacción del profesorado respecto a los conocimientos previos del estudiantado es aceptable, aunque comparativamente inferior a la satisfacción respecto a otros aspectos sondeados. Si bien este indicador no solamente alude al estudiantado de nuevo ingreso, pone de manifiesto que el perfil de ingreso y la nivelación son aspectos que requieren atención y seguimiento.

1.4 Las plazas de nuevo ingreso (25) se han cubierto prácticamente en su totalidad. En concreto, el número de estudiantes de nuevo ingreso desde su implantación, esto es, desde el curso 2016/17 al 2020/21, ha sido de 23, 24, 21, 28 y 28. A este respecto, la demanda se ha ajustado a las expectativas, si bien la nota de corte ha sido la mínima posible. Por tanto, el proceso de admisión no ha sido competitivo. Una modificación reciente ha ampliado el número de plazas ofertadas (45). Esta ampliación está también ligada a la oferta de dobles titulaciones con la Universidad San Jorge.

1.5 El reconocimiento de créditos se efectúa conforme a la normativa de la Universidad San Jorge. Esta normativa establece claramente los criterios de reconocimiento de cinco tipos de méritos. Se apunta además un elevado grado de meticulosidad y exigencia en la aplicación de criterios y el reconocimiento de créditos. El procedimiento implica una doble evaluación: primero la del centro adscrito y después la de la Universidad San Jorge.

Los reconocimientos documentados no presentan deficiencias. La mayoría de los reconocimientos se han realizado por estudios realizados en otras enseñanzas universitarias oficiales y en otras enseñanzas superiores oficiales. Solo se han realizado dos reconocimientos por experiencia profesional, siendo en actividades alineadas con las competencias de la titulación.

Debe apuntarse, no obstante, que en la memoria verificada solo se contempla la transferencia y reconocimiento de créditos por experiencia laboral y profesional. No se contempla la posibilidad de reconocer créditos cursados en enseñanzas superiores oficiales no universitarias, ni en títulos propios. Sin embargo, se están reconociendo en la práctica. Este aspecto debe ser corregido.

1.6 Las normativas académicas son transversales a las titulaciones del centro adscrito y, en gran medida, de la universidad, son coherentes con lo previsto en la memoria verificada, y se aplican adecuadamente.

1.7 La titulación ha dado respuesta a las recomendaciones planteadas en el informe de verificación (2016).

(1) El reconocimiento de créditos por experiencia profesional ha tenido en cuenta que dicha experiencia se adecúe a las competencias de la titulación, tal y como figura en la normativa aplicada.

(2) Se han realizado complementos formativos (conferencias, cursos, actividades, etc.) para fortalecer la formación en “economía de la empresa”. Esta asignatura se cuestionó por tener un programa muy extenso para la carga académica asignada.

(3) Se han incorporado competencias específicas para las asignaturas optativas en la modificación de la memoria verificada (E19 a E25).

Sin embargo, tras analizar la guía docente de la asignatura de “Economía de la Empresa”, se sigue percibiendo que la misma tiene un contenido extenso y heterogéneo que debe ser reconsiderado. En las audiencias también se ha puesto de manifiesto la importancia de fortalecer los fundamentos de gestión empresarial que deben sustentar una sólida formación en marketing. Por lo tanto, se recomienda valorar la conveniencia de potenciar este tipo de contenido en la carga académica.

1.8 No Aplica.

1. En definitiva, el desarrollo y despliegue del plan de estudios se consideran satisfactorios hasta el momento salvo en lo relativo a la oferta de asignaturas optativas, y en la necesidad de ajustar la memoria a los criterios de reconocimiento de créditos que se están aplicando en la práctica.

CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

2.1	Las personas responsables de la titulación publican información adecuada y actualizada para la toma de decisiones de los agentes implicados, sobre las características del programa formativo, sistemas de acceso y admisión, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de acreditación como título oficial.	B. Se alcanza
2.2	La información sobre la titulación se difunde de manera clara y fácilmente accesible para el estudiantado, para otras personas interesadas como futuros estudiantes de un ámbito nacional e internacional, y para la sociedad en su conjunto.	C. Se alcanza parcialmente
2.3	Las y los estudiantes tienen acceso en el momento oportuno, antes y después de su matriculación, a la información relevante sobre los resultados de aprendizaje previstos, el despliegue del plan de estudios, y las actividades formativas y de evaluación.	B. Se alcanza
Valoración del criterio 2:		B. Se alcanza

2.1 La fuente principal de información es la web de la titulación, accesible tanto desde la propia página web de ESIC como de la web de la Universidad San Jorge (aunque esta última remite directamente a la web de ESIC). En general, la información publicada sobre la titulación se puede considerar adecuada y actualizada.

Mediante un enlace a “información académica” se accede a un espacio más completo denominado “ficha técnica”, (<https://www.esic.edu/grados/grado-en-marketing/ficha-tecnica>), la cual contiene información valiosa, pertinente y actualizada sobre diversos aspectos de la titulación (más específicamente, información general, información académica,

requisitos y matrículas, perfil del estudiante, programas de movilidad, prácticas académicas, infraestructuras e instalaciones, atención al estudiante y garantía de calidad).

Esta información es relevante –tanto para el potencial estudiantado como para el actual. Además, también resulta interesante para el resto de grupos de interés de la titulación.

Algunas sugerencias de mejora en este ámbito podrían ser:

- (1) en cuanto a las salidas profesionales, podría ser de interés conocer las empresas o instituciones en las que están trabajando actualmente los egresados. Esto podría ayudar a futuros estudiantes a conocer el perfil de salida del título;
- (2) incorporar información más completa sobre el seguimiento y acreditación externa; y
- (3) indicar explícitamente las asignaturas del título que son impartidas en inglés.

2.2 La accesibilidad a la información pública de esta titulación es potencialmente mejorable por los aspectos que se indican a continuación:

- (1) Cuando se accede a la web del Grado en Marketing de ESIC Zaragoza, se muestra en primera instancia una web demasiado generalista (<https://www.esic.edu/grados/grado-en-marketing#zaragoza>) donde no aparece toda la información necesaria sobre la titulación. La información completa aparece dentro de la web de la “ficha técnica” (<https://www.esic.edu/grados/grado-en-marketing/ficha-tecnica>), cuya accesibilidad es más compleja.
- (2) La interconexión entre las diferentes páginas webs que contienen información relevante de la titulación no es intuitiva. Por ejemplo, el buscador de guías docentes tiene una página web separada de la web que contiene la “ficha técnica” de la titulación; o la descarga del manual de calidad no se puede hacer directamente desde la web de la “ficha técnica”, sino que se hace desde el “portal de calidad” de ESIC.
- (3) Aunque desde la web de la Universidad San Jorge se puede acceder, a través de un enlace directo, a la página de ESIC (<https://www.usj.es/estudios/centros-adscritos>) se remite a la web generalista –en lugar de hacerlo a la que contiene la “ficha técnica” de la titulación–.
- (4) La versión en inglés de la información pública está muy poco desarrollada. Ello hace que (potenciales) estudiantes extranjeros tengan poca o ninguna información disponible sobre la titulación. Debería estar disponible, tanto la información contenida en la “ficha técnica”, como las guías docentes, en inglés.

Por otro lado, los colectivos del estudiantado y los egresados valoraron durante la visita de forma muy positiva la atención directa y personalizada que reciben de ESIC ante cualquier duda que les pueda surgir en relación con la información de la titulación. Incluso destacaron la existencia de una primera reunión –previa a la matriculación del estudiante–, donde se les explica toda la información que es necesario conocer y se les resuelven las posibles dudas.

2.3 El estudiantado tiene acceso a la información relevante en el momento oportuno para el correcto desarrollo de la enseñanza y la consecución de los resultados de aprendizaje previstos. Toda la información referente al plan de estudios se encuentra disponible en la web de la “ficha técnica” de la titulación.

Por su parte, los procedimientos previstos para la admisión contemplan el acceso a toda la información relevante antes y después de la matriculación. Debe apuntarse que la fase previa a la matrícula se orienta a un seguimiento personalizado del estudiantado interesado, y así es manifestado por su parte durante la visita del panel.

En todo caso, una mejora de la accesibilidad e interconexión de las diferentes páginas webs (conforme a los indicado en la directriz 2.2) contribuiría también a mejorar esta directriz.

2. En definitiva, la información contenida en la página web de ESIC acerca de la titulación se puede considerar pertinente, actualizada y relevante para los diferentes grupos de interés de la titulación. Además, se valora de forma muy positiva la atención personalizada que se ofrece al estudiantado por parte del centro cuando éstos requieren cualquier tipo de información o asesoramiento.

En todo caso, se echa en falta una conexión más intuitiva y sencilla entre las diferentes páginas que potencie su accesibilidad/navegabilidad. Además, resulta necesario que la información pública esté traducida al inglés para que potenciales estudiantes extranjeros puedan consultarla.

CRITERIO 3. GARANTÍA DE CALIDAD, REVISIÓN Y MEJORA

La institución ha desplegado, interiorizado y revisado el Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) identificado formalmente en la memoria del plan de estudios verificada, con el que se asegura de forma eficaz la revisión y mejora continua de la titulación.

3.1	Los procedimientos, procesos y mecanismos desplegados facilitan la recogida y análisis continuo de información pertinente y relevante, tanto cuantitativa como cualitativa, que facilita indicadores para la gestión eficaz del título, en especial sobre los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.	C. Se alcanza parcialmente
3.2	Los procedimientos, procesos y mecanismos desplegados facilitan la revisión del título a partir del análisis de información recogida, así como la elaboración de informes periódicos de seguimiento, que sirven de apoyo para la mejora continua y la toma de las decisiones de modificación y renovación de la acreditación del título.	B. Se alcanza
3.3	Los procedimientos, procesos y mecanismos desplegados facilitan el diseño y ejecución de las acciones de mejora derivadas de los informes de seguimiento e informes externos de evaluación del título.	C. Se alcanza parcialmente
Valoración del criterio 3:		C. Se alcanza parcialmente

3.1 El Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) de la titulación integra las particularidades de dos sistemas de calidad: por un lado, del sistema de calidad de ESIC (diseñado de forma transversal para las diferentes titulaciones impartidas por este centro, y que ha recibido la certificación AUDIT de ANECA en los campus de Madrid y Valencia), y por otro, de las directrices del sistema de calidad que emanan de la Universidad San Jorge.

Algunos aspectos para comentar respecto del SIGC de la titulación son los siguientes:

(1) Se debe consolidar un sistema de recogida y análisis de la satisfacción de los distintos colectivos (estudiantes, docentes, personal no docente, empleadores y egresados) que garantice una representatividad suficiente de los resultados.

Respecto de la satisfacción de estudiantes, solo se recoge la de segundo y cuarto curso, pudiendo extenderse la recogida a los estudiantes de primer y tercer curso.

No hay satisfacción por el momento de egresados ni de empleadores. No se recoge la satisfacción del personal tutor académico de prácticas externas.

(2) Se deben integrar los cuestionarios realizados anualmente para recabar información sobre el profesorado y las asignaturas impartidas en el SIGC con la finalidad de poder retroalimentarlo.

(3) Se debe incluir un procedimiento de seguimiento de egresados que permita reflexionar sobre la adecuación del perfil de egreso de sus estudiantes y su inserción laboral. En este contexto, podría ser revisado el procedimiento de seguimiento de egresados, permitiendo disponer de datos (al menos informales) una vez finalizan los estudios –que permitan reflexionar sobre el perfil de egreso y detectar áreas de mejora con mayor antelación–.

3.2 A partir del manual de calidad y de los procedimientos que conforman el SIGC aplicable a la titulación, se elabora una memoria anual por cada curso académico donde, a partir de la información recogida y de su análisis, se revisan los objetivos planteados para ese curso académico y, sobre la base de ello, se establece un plan de acción para el siguiente curso académico –con la finalidad de someter al título a una revisión continua con pretensión de mejora. Esta memoria anual incluye la implantación de las mejores propuestas en el curso anterior, así como el seguimiento de las recomendaciones emanadas de ANECA y ACPUA.

Según el autoinforme, el SIGC contempla, como componente integral de la memoria anual del programa, el seguimiento de las modificaciones realizadas en el plan de estudios y los otros aspectos de la titulación que pueden modificarse desde su implantación: personal docente, recursos disponibles, convenios de colaboración firmados, etc.

Los procedimientos, procesos y mecanismos diseñados para el SIGC de la titulación son efectivos para facilitar la revisión del título a partir del análisis de recogida de información, así como la elaboración de informes periódicos de seguimiento, que sirven de apoyo para la mejora continua y la toma de las decisiones de modificación y renovación de la acreditación del título.

Como recomendación de mejora en este punto hay que indicar que las memorias anuales podrían aportar información histórica a largo de los cursos académicos que permita evaluar de forma sencilla la tendencia. Sería, además, muy apropiado aportar también esta información en los autoinformes realizados para seguimiento y reacreditación, de manera que se pueda apreciar el desempeño sin necesidad de recurrir a las memorias anuales (salvo para ampliar la información).

3.3 Pese a la existencia del procedimiento de “mejora continua” que tiene implementado ESIC (<https://www.esic.edu/sites/default/files/archivos-calidad/2018101132504.pdf>), se debe

mejorar el seguimiento de las acciones de mejora que son planteadas. En este sentido, se recomienda:

- (1) profundizar en el análisis de los diferentes indicadores incluidos en la memoria anual de la titulación –a partir de los cuales surgen las acciones de mejora que permiten avanzar y mejorar a la titulación–;
- (2) asegurar el seguimiento y cierre de las acciones de mejora con un análisis de la eficacia e impacto de dichas acciones en la solución de los problemas que llevaron a su definición; e
- (3) incrementar el grado de detalle en la descripción de tareas a realizar, calendario de ejecución, personas responsables, etc.

3. En resumen, pese al adecuado diseño de los procesos y procedimientos de revisión de la titulación (conforme se indica en la directriz 3.2), se debe ser más exhaustivo en el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos planteados para cada uno de los cursos académicos, así como en los planes de acciones que se proponen para los posteriores cursos académicos.

En definitiva, la titulación cuenta con un doble control de calidad: el procedente del propio ESIC y el que emana de la Universidad San Jorge. Sobre la base de ello, se cuenta con un buen diseño del SIGC para la recogida y análisis de información relevante que permite la mejora y revisión constante de la titulación (<https://www.esic.edu/calidad/procedimientos>).

Se elabora una memoria anual por curso académico donde se hacen constar y se analizan diferentes indicadores con la finalidad última de comprobar/revisar, al término de cada curso académico, los objetivos planteados para el mismo y, seguidamente, proponer un plan de acción (con diversas mejoras) para el siguiente curso académico.

Han sido detectadas diversas deficiencias, no tanto en el diseño, sino en la ejecución de los procedimientos de este SIGC. En concreto, se debe consolidar un sistema de recogida y análisis de la satisfacción de los distintos colectivos que garantice una representatividad suficiente de los resultados.

Por otro lado, el seguimiento que se realiza en las memorias anuales de cada curso académico –tanto de los objetivos del curso vigente, como del plan de acción a desarrollar en el siguiente curso– es generalista y poco exhaustivo, debiendo prestarse atención a ello con la finalidad real de conseguir materializar las propuestas de mejora que se indican. Además, en relación con las acciones de mejora, se debería incrementar el grado de detalle en la descripción de tareas a realizar, calendario de ejecución, personas responsables, etc.

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

El personal académico que imparte docencia, así como el personal de apoyo, es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título, el número de estudiantes y los compromisos de dotación incluidos en la memoria del plan de estudios verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

4.1	El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica comprometido en la memoria del plan de estudios y dispone de la adecuada experiencia docente e investigadora, en coherencia con las características de la titulación.	C. Se alcanza parcialmente
4.2	El personal académico es suficiente para el desarrollo del plan de estudios y dispone de la dedicación adecuada para el despliegue de sus funciones.	B. Se alcanza
4.3	La actividad docente del personal académico es objeto de evaluación, actualización y reconocimiento de su desempeño, teniendo en cuenta las características del título, de forma que se asegure que el proceso de enseñanza-aprendizaje se desarrolla de una manera adecuada.	B. Se alcanza
4.4	El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado y suficiente para el desarrollo del título y conforme a los compromisos adquiridos en la memoria del plan de estudios.	B. Se alcanza
Valoración del criterio 4:		B. Se alcanza

4.1 El personal académico del título dispone, en general, de la adecuada experiencia docente e investigadora, en coherencia con las características de la titulación.

En el informe final sobre la propuesta de modificación de plan de estudios (2021) se realizó, entre otras, esta recomendación: *“El perfil del profesorado tiene un bajo nivel investigador, como demuestra la no existencia de profesorado con sexenios, y la concentración de publicaciones académicas referenciadas en un reducido número de profesores. Es necesario mejorar dicho nivel en el futuro”*. De acuerdo con el informe de autoevaluación, el perfil de los docentes del grado ha ido evolucionando desde su implantación, buscando un equilibrio entre la preparación académica y el conocimiento de la realidad profesional. Sin embargo, todavía no se cumplen los porcentajes de profesores doctores y doctores acreditados previstos en la memoria verificada. En concreto, en la memoria se contempla que el 61,7% del profesorado sea doctor, mientras que, de acuerdo con las evidencias disponibles, el porcentaje de doctores en los cursos 2016/2017 al 2021/22 ha sido del 40%, 30%, 42%, 48%, 55% y 50% respectivamente. Si se contabiliza el porcentaje de créditos impartidos por profesores doctores, este porcentaje alcanzó el 63% en el curso 2020/21. El panel de visita valora positivamente los esfuerzos realizados por el personal responsable de la titulación para incrementar el número de doctores y doctores acreditados, aunque considera que sigue siendo necesario mejorar el nivel investigador del personal académico. En concreto, se recomienda incrementar la actividad investigadora del profesorado, medida a través del número de sexenios de investigación, de publicaciones en revistas indexadas de prestigio y de una mayor participación en proyectos de investigación competitivos.

En cuanto a los ámbitos de conocimiento del personal docente, de acuerdo con las evidencias, hay profesorado doctor especializado en ámbitos de conocimiento muy distintos al de la titulación (p.ej., doctora en veterinaria, doctor en química). Aunque a lo largo de la visita se justificó el encaje de estos profesores en la titulación, se recomienda conseguir una mayor adecuación del personal docente (en especial el de aquellos con perfil investigador) a los ámbitos de conocimiento de la titulación.

El 50% del personal docente de la titulación lo es a tiempo completo, existiendo en el informe de autoevaluación una previsión relativa al aumento de dicho porcentaje hasta el 60% para el curso 2022-2023. De forma similar a lo que sucedía con el número de docentes, este indicador también ha sido objeto de mejora progresiva desde los primeros cursos de impartición del título.

4.2 El personal académico es suficiente para el desarrollo del plan de estudios y dispone de la dedicación adecuada para el despliegue de sus funciones. De acuerdo con las evidencias, el número de profesores ha aumentado de 10 en el curso 2016/17 a 22 en el curso 2020/21. De esta forma, y como se indica en el informe de autoevaluación, la ratio de estudiantes/profesor en el curso 2020/21 fue de 16,7, lo que se considera adecuado.

De acuerdo con las encuestas de satisfacción disponibles, la satisfacción global del estudiantado con la actividad docente del profesorado es alta (alcanza una media de 8,42 sobre 10 en el curso 2020/21). Esta alta satisfacción del estudiantado respecto al personal académico quedó confirmada en la audiencia mantenida con este colectivo durante la visita. El estudiantado valoró de forma muy positiva la dedicación, atención y disponibilidad del profesorado, incluyendo a los tutores de los TFG y Prácticas Externas. Destacaron también el papel del profesorado en labores de orientación académica y profesional del estudiantado.

4.3 El profesorado ha participado en diversos proyectos de innovación docente, y existe también una oferta de cursos de formación (CANVAS avanzado, Formación sobre el modelo Transformative learning, Cursos Web of Science. FECYT Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, Talleres de Fomento de la Investigación ESIC, etc.) en los que participan los profesores de la titulación.

Existe también desde 2017 un plan de fomento de la investigación. Se recomienda seguir en esta línea e incrementar la actividad investigadora del profesorado.

4.4 El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado y suficiente para el desarrollo del título y conforme a los compromisos adquiridos en la memoria del plan de estudios. El personal de apoyo tiene una dedicación transversal a todas las titulaciones del centro adscrito. No se aprecian limitaciones en la dotación de las unidades administrativas y de servicios que colaboran en el correcto desarrollo de la titulación. Esto incluye servicios administrativos, bibliográficos, tecnológicos, información, mantenimiento, etc. A lo largo de la visita quedó patente la satisfacción de los distintos colectivos con el personal de apoyo.

4. En resumen, y en base a todo lo mencionado anteriormente, se debe aumentar el porcentaje de profesores doctores y el porcentaje de profesores doctores acreditados, incentivando e incrementando la actividad investigadora del profesorado y buscando el ajuste entre el ámbito de conocimiento y la labor investigadora del profesorado y la temática de la titulación.

Se valora muy positivamente la dedicación y disponibilidad del profesorado en su labor docente y de orientación académica y profesional del estudiantado.

CRITERIO 5. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Los recursos materiales, infraestructuras y los servicios de apoyo puestos a disposición del

desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, estudiantado matriculado y los resultados de aprendizaje previstos, conforme a los compromisos de dotación incluidos en la memoria del plan de estudios verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

5.1	Los recursos materiales y los servicios de apoyo y orientación al estudiantado disponibles, son los adecuados a las características del título y a su modalidad (presencial, virtual o híbrida) para el desarrollo correcto del plan de estudios y conforme a los compromisos de la memoria del plan de estudios.	B. Se alcanza
5.2	Las acciones de movilidad de estudiantes previstas en la memoria del plan de estudios se han desarrollado de manera efectiva.	C. Se alcanza parcialmente
5.3	En el caso de que el título incluya prácticas académicas externas, éstas se desarrollan adecuadamente y se ajustan a los compromisos establecidos en la memoria del plan de estudios.	B. Se alcanza
Valoración del criterio 5:		B. Se alcanza

5.1 Según el autoinforme, el título se desarrolla en las instalaciones de ESIC en Vía Ibérica, un edificio que consta de 4 plantas, y se disponen de los espacios físicos para la impartición de los cuatro cursos. Además, se utiliza la sala de informática y el Salón de Actos para atender necesidades que surgen en determinadas asignaturas. Las aulas están equipadas con instalaciones técnicas y audiovisuales (pantallas de televisión, micrófonos en los techos para mejorar el audio y portátiles en todas las aulas) para el correcto desarrollo de la actividad docente. También se dispone de una sala con máquinas de vending.

La institución cuenta con la certificación DALCO bajo UNE 1700001-1:2007 garantizando que cualquier persona que acceda a este campus podrá contar con la accesibilidad adecuada para su movilidad en las instalaciones. Al momento de la visita, no había ningún estudiante con discapacidad matriculado en el título.

No hay biblioteca física disponible para el estudiantado de ESIC Zaragoza, pero pueden acceder a los recursos bibliotecarios de la Universidad San Jorge. De acuerdo con las reuniones realizadas por el panel, el centro debería ser más eficaz en su comunicación al estudiantado sobre cómo acceder a la biblioteca y los recursos académicos, ya que existe la impresión de que es posible que no sepan cómo acceder a ellos.

En cuanto a los servicios de apoyo y orientación al estudiantado corresponden a los distintos servicios y áreas de ESIC, tales como: Secretaría Académica, Soporte Tecnológico y la Unidad de Desarrollo Profesional. Destacar el proyecto “Competencias” (donde se valoran aspectos psico-profesionales a través de una prueba técnica que se realiza en primero), la Unidad de Desarrollo Profesional, la oferta de prácticas externas y la oferta de programas de movilidad. Existe una impresión positiva generalizada sobre la suficiencia y la adecuada labor de la Unidad de Desarrollo Profesional. Según las reuniones realizadas por el panel, no existe un plan para aumentar el personal de esta unidad a pesar del aumento previsto en el número de estudiantes, por lo que se recomienda que el centro vigile que el personal de la unidad sigue siendo suficiente para satisfacer las necesidades del estudiantado.

Estudiantado y profesorado pueden expresar su satisfacción con respecto a los recursos disponibles a través de las encuestas anuales de satisfacción realizadas en el programa, que también incluyen preguntas relacionadas con los recursos materiales, así como con los servicios de apoyo y orientación. Los resultados de la encuesta se ponen a disposición del público en el sitio web institucional a través de la Memoria Anual del Programa.

Las encuestas de satisfacción muestran una valoración desigual de las infraestructuras por parte del estudiantado en función del curso al que pertenece éste. La valoración por parte del estudiantado de segundo curso es positiva, siendo la mayoría de los ítems del apartado de infraestructuras valorados con valores entre el 7 y el 8, exceptuando los servicios de fotocopias, que con un 6 es el único ítem por debajo de 7 y el peor valorado del ámbito de las infraestructuras. En contrapartida, cuando se pregunta sobre los mismos ítems al estudiantado de cuarto curso, la valoración es negativa en ítems como los espacios y accesibilidad de la biblioteca, que recibe una valoración de 4,8. También suspende con un 4,3 el servicio de fotocopias. El profesorado valora con un 5,9 sobre 10 los libros de consulta de la biblioteca.

5.2 Según el autoinforme, ESIC actualmente tiene acuerdos con 120 universidades en cuatro continentes. Aun así, la participación de estudiantes en programas de movilidad es muy reducida. Durante el curso 2019-20 la movilidad internacional del estudiantado de Marketing fue de solamente de tres estudiantes cuyas universidades de destino fueron INSEEC, Lyon (Francia), Budapest Metropolitan University (Hungría) y Universidad Católica Buenos Aires (Argentina); uno de esos tres estudiantes no pudo completar su acción de movilidad debido al estallido de la pandemia. Por su parte, durante el curso 2020/21, no hay estudiantes que hayan participado en el programa Erasmus. En la actualidad (curso 2021/22), el número de estudiantes que participa en este tipo de acciones de movilidad asciende a 6. Según las reuniones realizadas por el panel, los motivos de la baja implicación de los estudiantes con movilizaciones hacia el exterior han sido hasta ahora personales y/o económicos, pero también por no querer perder determinadas asignaturas del último curso. Ciertas partes interesadas también han confirmado que las habilidades lingüísticas insuficientes de los estudiantes influyen potencialmente en su capacidad para estudiar en otro idioma; el bajo número de asignaturas en inglés no está necesariamente apoyando abordar este problema. Además, si ESIC desea preparar a los estudiantes para el éxito en su capacidad inglesa y para comprender las asignaturas impartidas en inglés, debe asegurarse de que han alcanzado un nivel B2 en el momento de cursar la primera asignatura en inglés; este es un punto débil ya reconocido por la dirección del programa.

No hay recepción de estudiantes extranjeros. Según las reuniones realizadas por el panel, el título se encuentra actualmente fuera del circuito de Erasmus por un lado debido a su estatus entre ESIC y USJ y, por otro lado, por el bajo atractivo de Zaragoza en comparación con otras ciudades españolas con campus ESIC (por ejemplo, Madrid o Barcelona). Adicionalmente, si los estudiantes internacionales estuvieran interesados en explorar en la web la información sobre el campus de ESIC Zaragoza, la cantidad de información disponible en inglés sobre el título es muy reducida, lo que también podría representar un obstáculo añadido.

La calidad del programa de movilidad se evalúa mediante el Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad. Se valora muy positivamente el hecho de que exista información detallada en la web acerca del programa, así como los trámites a seguir por el

estudiantado que quiera optar a ella. Se valora también muy positivamente el hecho de que se oferten tres programas de movilidad (Erasmus, Munde y Horizon). Sin embargo, con el bajo número de estudiantes que realizan un curso académico fuera y la inexistencia de estudiantes extranjeros, tanto los indicadores clave de actuación como los índices de satisfacción están aportando poco valor añadido.

5.3 La memoria del plan de estudios incluye Prácticas Externas obligatorias en el cuarto año, con 18 créditos ECTS asignados y 450 horas mínimas. Según el autoinforme, ESIC a través de la Unidad de Desarrollo Profesional (UDP) ha suscrito convenios de cooperación educativa con más de 300 empresas. La UDP contacta con entidades y empresas necesarias para garantizar la realización de prácticas curriculares. El estudiantado que lo desee puede aportar el contacto de una entidad para realizar sus prácticas, de tal forma que desde ESIC se gestione el convenio de cooperación educativa con la misma. En el curso 2019/20, hicieron prácticas 15 de los 16 estudiantes matriculados en esta asignatura. Por su parte, en el curso 2020/21, hicieron prácticas los 30 estudiantes matriculados.

La calidad del programa de prácticas se evalúa mediante el Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas, inclusive mediante la satisfacción de las Prácticas Externas por parte del estudiantado y del Tutor Externo de Prácticas (Empresa) a través de una encuesta. El tutor académico no está incluido en el Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas, lo que conlleva que no se mida su satisfacción con el programa. Los resultados se publican de forma transparente a través de la Memoria Anual del Programa y en general son positivos. Sin embargo, los estudiantes en áreas como la satisfacción con la amplitud de la oferta de prácticas en empresa y el asesoramiento recibido durante el desarrollo de las prácticas externas están otorgando puntuaciones bastante bajas. Los ítems relativos al tutor de ESIC, la información disponible en la web y la gestión de dichas prácticas por parte de la universidad, aunque son los ítems peor valorados en la encuesta, reciben una valoración superior al 7. El nivel de participación en la encuesta, es susceptible de mejora, ya que se encuentra en el 50%.

En coordinación con la Unidad de Desarrollo Profesional (UDP) y con el Tutor de Prácticas, el tutor académico analiza las funciones y las actividades que cada estudiante va a desarrollar en la práctica. De esta forma se asegura que las prácticas son acordes a los conocimientos adquiridos en la titulación. El sistema de evaluación de las prácticas se realiza a partir de las evaluaciones ponderadas del tutor externo (empresa) con un 70% y del tutor académico con el 30% restante. El tutor externo elabora un informe exponiendo la actividad desarrollada, su duración y rendimiento. El tutor académico califica la memoria de prácticas que el estudiante entrega en la convocatoria correspondiente.

Tras la revisión de las memorias presentadas por el estudiantado que cursa la asignatura de prácticas curriculares, se puede afirmar que dichas memorias son adecuadas.

5. En resumen, los recursos materiales y servicios de apoyo que ofrece el programa son adecuados y existe un índice de satisfacción bastante alto al respecto entre sus principales usuarios: estudiantado, personal académico y administrativo.

Por su parte, pese a las oportunidades de realizar acciones de movilidad, la participación del estudiantado es muy reducida. El centro debe potenciar sus esfuerzos para captar estudiantes extranjeros para que realicen su periodo de Erasmus en Zaragoza, así como

promover las oportunidades de movilidad hacia el exterior entre los estudiantes ya matriculados en el programa.

Finalmente, el diseño e implementación de la asignatura de prácticas externas es correcta; existen mecanismos adecuados implementados por la institución para garantizar que las actividades que realizan el estudiantado durante sus prácticas externas estén conectadas y contribuyan al logro de los resultados de aprendizaje del programa. La satisfacción de estudiantes y tutores externos en relación con las prácticas externas es bastante superior.

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Los resultados de aprendizaje alcanzados por las personas tituladas se ajustan a los previstos en el plan de estudio, en coherencia con el perfil de egreso, y se corresponden con el nivel del MECES de la titulación.

6.1	Se justifica la adecuación de las actividades formativas, sus metodologías docentes, y los sistemas de evaluación para que el estudiantado pueda alcanzar los resultados de aprendizaje previstos en la titulación y en las materias/asignaturas, incluidos los trabajos fin de titulación y, en su caso, las prácticas académicas externas.	B. Se alcanza
6.2	En su caso, los indicadores de resultados establecidos para el título y su evolución se adecúan a los objetivos del plan de estudios.	B. Se alcanza
6.3	Los resultados de aprendizaje alcanzados: <ul style="list-style-type: none"> • Se corresponden con los previstos en la memoria del plan de estudios verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones. • Satisfacen los objetivos formativos y el perfil de egreso del programa formativo. • Se adecúan a su nivel en el MECES. • En el caso de que el título habilite para el acceso a una actividad profesional regulada, los resultados de aprendizaje alcanzados se adecúan a las directrices establecidas en el ordenamiento jurídico para la titulación habilitante. 	B. Se alcanza
Valoración del criterio 6:		B. Se alcanza

6.1 Las guías docentes establecen, dentro de cada asignatura, las metodologías docentes y los procedimientos de evaluación. Las metodologías docentes y de evaluación son adecuadas y parecen desarrollarse correctamente. Las actividades formativas incorporan una amplia diversidad de metodologías docentes, incidiendo muy especialmente en la aplicación práctica, en la interacción profesor-estudiante y en la implicación activa del estudiantado en el proceso formativo. Las metodologías de evaluación ponen un importante énfasis en la evaluación continua. El desarrollo del Trabajo Final de Grado (TFG) también sigue procedimientos bien definidos, con una evaluación basada en el tutor académico, un seminario metodológico y la valoración por parte de un tribunal. No obstante, se sugiere

valorar la posibilidad de que el TFG se pueda desarrollar de forma individual y no solamente en pareja.

Tanto las metodologías docentes como los procedimientos de evaluación son objeto de seguimiento y se vela por una coordinación y coherencia apropiadas entre las distintas asignaturas.

Obviamente, las condiciones derivadas del COVID-19 han alterado el correcto funcionamiento de las metodologías y actividades formativas y de evaluación. En el periodo más reciente, ha sido necesaria su adaptación conforme a las restricciones sanitarias.

El estudiantado muestra un nivel de satisfacción promedio bueno respecto a las metodologías de enseñanza-aprendizaje. Esto incluye diversos aspectos como los métodos docentes, criterios de evaluación, tutorías o documentación de soporte.

6.2 La demanda de la titulación es satisfactoria, cubriéndose prácticamente todas las plazas de nuevo ingreso ofertadas (25). Bien es verdad que la nota de ingreso es la mínima posible, por lo que no existe rivalidad alguna en el acceso a la titulación. Se ha solicitado y aprobado un incremento de 20 plazas de nuevo ingreso (45 en total). La demanda previa pone en duda la capacidad para atraer una demanda casi duplicada. Aunque esta ampliación se justifica parcialmente en la oferta de titulaciones dobles, se recomienda seguimiento.

Los indicadores de rendimiento como la tasa de graduación, abandono, eficiencia, rendimiento y éxito evolucionan de forma satisfactoria. En concreto, la tasa de rendimiento es superior al 90% a partir del curso 2016/17; la tasa de eficiencia es superior al 95% en los cursos 2019/20 y 2020/2021; y la tasa de graduación es del 78,2% en el curso 2020/21. Por su parte, las tasas de éxito y evaluación también son muy elevadas, superando holgadamente las cifras del 90% a lo largo de los diferentes cursos académicos. Finalmente, la tasa de abandono es inferior al 10%, coherente con lo que se establece en la memoria del título.

6.3 La revisión de exámenes de las asignaturas seleccionadas, Trabajos de Fin de Máster (TFMs) y memorias de las Prácticas Externas realizada también muestra que, en general, los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen adecuadamente los objetivos del programa. Los resultados de aprendizaje se corresponden con los previstos en la memoria, satisfacen los objetivos formativos y el perfil de egreso del programa formativo y se adecúan a su nivel en el MECES.

El rendimiento del estudiantado a nivel de cada asignatura, y globalmente a nivel de titulación, es satisfactorio, luego parece que se están alcanzando los resultados de aprendizaje pretendidos. No obstante, hay grandes diferencias entre las asignaturas. Las asignaturas con un mayor porcentaje de suspensos son Economía de la Empresa, Introducción al Marketing y Marketing Estratégico, con tasas de suspensos entre el 23% y el 28%. Por el contrario, en bastantes asignaturas el grado de suspensos es 0%. Aunque estas diferencias puedan estar relacionadas con el atractivo de los contenidos y su carácter aplicado/práctico, puede ser conveniente un seguimiento en los niveles de exigencia.

El estudiantado se muestra razonablemente satisfecho con diversos aspectos relacionados con los resultados del programa, como el fortalecimiento de sus conocimientos, el fomento del espíritu emprendedor, o la integración en redes dentro del mundo empresarial. También se muestran satisfechos con otros aspectos de formación transversal, como habilidades

directivas, gestión ética y trabajo en grupo, o habilidades tecnológicas e idiomáticas. Las audiencias con estudiantes y egresados han corroborado estas apreciaciones.

Por otro lado, los datos de inserción profesional son razonablemente buenos y constituyen evidencias de validación externa respecto a la consecución de resultados de aprendizaje satisfactorios. No obstante, se echa de menos otras evidencias de validación externa, como el sondeo al personal egresado respecto a su satisfacción con las competencias adquiridas para integrarse en el mercado laboral (el sondeo a estudiantes está previsto a los 3 años de finalización de los estudios), o el sondeo a empleadores como receptores de egresados. En la audiencia con egresados se constató un alto grado de satisfacción respecto a la utilidad del grado de cara a la inserción en el mercado laboral. En la audiencia con empleadores se valoraron positivamente los resultados de aprendizaje, aunque se apuntó como posible mejora la potenciación de habilidades transversales relacionadas con la proactividad, la autonomía o el dominio de idiomas.

6. En definitiva, no se observan limitaciones relevantes en cuanto a los resultados de aprendizaje. Las competencias adquiridas parecen ajustarse a lo previsto en la memoria verificada y corresponden al nivel MECES de grado. Las metodologías desarrolladas para la adquisición de competencias parecen estar implantando adecuadamente. Los resultados plasmados en los distintos indicadores no revelan deficiencias.

CRITERIO 7. SATISFACCIÓN Y EGRESO

La satisfacción de los agentes implicados y la trayectoria de las personas egresadas del programa formativo son congruentes con los objetivos formativos y el perfil de egreso y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

7.1	La titulación dispone de indicadores, obtenidos de estudios, informes, encuestas, etc., sobre la satisfacción de los agentes implicados y sobre la empleabilidad de las personas egresadas.	B. Se alcanza
7.2	Los valores de los indicadores de satisfacción del estudiantado, del profesorado, de las personas egresadas y de otros grupos de interés y su evolución se adecúan a los objetivos del plan de estudios.	B. Se alcanza
7.3	Los valores de los indicadores de empleabilidad de las personas egresadas del título son coherentes con el contexto socioeconómico y profesional del título y se adecúan a los objetivos del plan de estudios.	B. Se alcanza
7.4	Los perfiles de egreso fundamentales desplegados en el plan de estudios mantienen su interés y están actualizados según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.	B. Se alcanza
Valoración del criterio 7:		B. Se alcanza

7.1 La titulación dispone de indicadores sobre la satisfacción de los agentes implicados (estudiantes, personal docente y personal no docente), y estos indicadores se analizan de forma continua y se recogen en la memoria de cada uno de los cursos académicos.

En concreto, las encuestas de satisfacción a estudiantes se realizan en segundo y cuarto curso. La información recibida a través de éstas encuestas, es contrastada y enriquecida a través de las reuniones ordinarias que se realizan a mitad de cada cuatrimestre, y donde se tratan cuestiones generales de la titulación y cuestiones específicas que afectan a cada uno de los cursos.

La satisfacción del profesorado se mide a partir de las encuestas y de las reuniones periódicas realizadas con la persona directora del departamento o de la titulación. La satisfacción de este colectivo con la titulación es alta.

La satisfacción del personal no docente (personal de administración y servicios) se mide a través de encuestas y de reuniones semanales siendo la satisfacción del colectivo también alta.

La titulación todavía no dispone de datos sobre la satisfacción del colectivo de egresados. Las encuestas se realizarán una vez hayan transcurrido tres años de la finalización de los estudios, por lo que todavía no ha habido tiempo suficiente para disponer de dicho indicador.

Tampoco se dispone de datos de satisfacción del colectivo de empleadores. Aunque a partir de las audiencias se ha detectado un elevado grado de satisfacción por parte de dicho colectivo, no existe un indicador formal que permita medir dicha satisfacción. Se aconseja que se emprendan las acciones oportunas para poder disponer de dicho indicador.

Igualmente, no se dispone de datos de satisfacción de los tutores de prácticas que permita obtener la valoración del colectivo acerca de la idoneidad del perfil del egresado en el entorno laboral. La percepción de los tutores de prácticas, sólo se recoge a través de las memorias de prácticas, pero la información contenida en dichos informes, hace referencia a la evaluación del trabajo realizado por un estudiante concreto, no al perfil del estudiante o egresado. Es por ello que se aconseja que se emprendan las acciones oportunas para poder disponer de dicho indicador.

Los indicadores para analizar la inserción laboral son hasta el momento informales. Falta un indicador formal que permita medir además del porcentaje de egresados que están trabajando, cierta información adicional cualitativa, como puede ser el destino del egresado, así como aspectos relativos al trabajo que ocupa y la adecuación de éste a la titulación y a sus expectativas.

Se puede concluir, que para algunos colectivos no existen datos de satisfacción formales establecidos, siendo necesario definir actuaciones que hagan posible disponer de manera formal de dichos datos.

7.2 La satisfacción del estudiantado, es evaluada tanto en segundo curso, como en cuarto curso, a través de encuestas. Como resultado de éstas, el panel ha podido observar que, entre el estudiantado de segundo curso, los ítems peor valorados y sobre los que se debería analizar si emprender acciones son la oferta de otros idiomas y la valoración del servicio de fotocopias, que pese a estar aprobados, consiguen un valor medio de 6,4 y 6

respectivamente, en contraste con el resto de ítems que reciben una valoración entre 7 y 9. Por otro lado, en cuarto curso, la percepción de las tutorías empeora respecto a la valoración que realizaron en segundo, pasando del 8,7 al 6,6. Lo mismo ocurre con la valoración de la accesibilidad de la dirección académica, que pasa del 8,6 al 5,9, o la valoración del área de idiomas y los servicios ofrecidos. El servicio de fotocopias sigue siendo mal valorado, y suspende (valoración de 4,3) a la vez que los espacios y accesibilidad de la biblioteca y el servicio de fotocopias. A pesar de todo ello, en las audiencias con estudiantado, se ha contrastado ésta información y se ha apreciado un nivel de satisfacción muy alto.

Se valora muy positivamente, el hecho de que, en la encuesta intermedia el nivel de participación sea tan elevado (76,9%), pero la tasa de respuesta es un aspecto a mejorar entre los colectivos de estudiantes de cuarto curso (26,7%).

Se recomienda realizar encuestas de satisfacción al estudiantado de primer y tercer curso, con el objetivo de obtener datos adicionales. Igualmente, sería deseable presentar datos históricos al respecto que permitan analizar la evolución temporal de los indicadores de satisfacción de estudiantes.

La satisfacción del profesorado recogida en las encuestas es elevada para la mayoría de ítems, a excepción de la valoración de los libros de consulta en la biblioteca o entregados al estudiantado, que obtiene un aprobado (5,9) y ha empeorado mucho respecto la valoración que recibía dos cursos anteriores. El resto de ítems que reciben baja valoración y deberían ser objeto de un análisis posterior, son: los conocimientos previos que tiene el estudiantado de la materia; la asistencia a clase y los libros de consulta existentes en la biblioteca. El resto de ítems recibe una valoración elevada, y en base a ellos, y a la información extraída de las audiencias, se puede concluir que la satisfacción en general es elevada para éste colectivo. Se valora muy positivamente la alta tasa de respuesta de éste colectivo.

La satisfacción del PAS es elevada para todos los ítems. Se valora muy positivamente la alta tasa de respuesta (83,3%).

Destacar positivamente el hecho de que se hayan emprendido acciones para intentar incrementar la tasa de respuesta de las encuestas a través de una revisión de la plataforma desde la que éstas se gestionaban, con el fin de disponer de una gestión interna de éstas. Sin embargo, deberán emprenderse acciones adicionales, puesto que en la misma memoria se valora que el resultado no ha sido suficiente.

En lo referido a la satisfacción de los tutores externos de prácticas, no se dispone de indicadores que midan la adecuación de estudiantes y egresados a las necesidades del mercado laboral. No obstante, la valoración percibida a través de las audiencias es alta, y se adecua a los objetivos de la titulación, aunque se aconseja emprender acciones para disponer de un dato formal que nos permita valorarla.

No se muestran resultados formales de satisfacción de empleadores, aunque a través de las entrevistas se contrasta que el perfil del egresado se adecua al perfil requerido en el entorno laboral. No obstante, en un futuro deberían plantearse la obtención de dichos indicadores

7.3 Faltan datos concretos que permitan valorar la empleabilidad de los egresados. Los datos facilitados sobre inserción son informales y sólo hacen referencia a si han recibido una oferta laboral tras finalizar sus prácticas externas y sobre el tipo de contrato que tienen. Se plantea

la necesidad de disponer de un dato formal al respecto, así como un procedimiento para la obtención de dichos datos.

No existen otras fuentes que permitan valorar el grado de inserción laboral.

Se valora positivamente el peso que se da desde ESIC a las iniciativas emprendedoras y la oferta que se ofrece a través de cursos presenciales o charlas para dar a conocer el emprendimiento y que pueda ser una alternativa laboral más en el momento en el que finalizan sus estudios.

7.4 El perfil de egreso se mantiene actualizado y es coherente con lo plasmado en el plan de estudio sobre la base de la memoria verificada. Se trata de un perfil altamente estandarizado y con una alta demanda en el mercado laboral. Una permanente interacción con los potenciales empleadores, la aportación del profesorado profesional, y la evaluación de los tutores de prácticas, son mecanismos clave para el seguimiento y orientación del perfil de egreso. A este respecto, se han ido potenciando las competencias en entornos digitales.

Pese a que no se muestran resultados formales de satisfacción de empleadores, a través de las entrevistas se contrasta que el perfil del egresado se adecua al perfil requerido en el entorno laboral.

Se valora muy positivamente el gran porcentaje de profesionales en activo en el claustro de la titulación, así como la alta relación entre la titulación y los profesionales del sector.

7. La titulación dispone de indicadores para medir el grado de satisfacción de una parte importante de los agentes implicados en la titulación (estudiantes, profesorado, PAS), y el resultado de dicha valoración es muy positiva. No obstante, no se poseen datos formales para la valoración del perfil de los egresados por parte de empleadores y tutores de prácticas. Se aconseja emprender acciones para disponer de éste dato en un futuro inmediato.

Por otro lado, sería aconsejable incrementar la ratio de respuesta en los cuestionarios de satisfacción, así como valorar la posibilidad ampliar la representatividad valorando la satisfacción también entre estudiantes de primer y tercer curso.

Aunque el perfil de egreso se considera razonablemente ajustado a la demanda social y laboral, no existen en la actualidad datos formales que permitan medir la empleabilidad de los egresados, y es preciso que se emprendan acciones al respecto, que permitan realizar un análisis más pormenorizado dentro de este ámbito.

El Presidente de la Subcomisión de Evaluación de Titulaciones

Anexo I: Panel de personas expertas

PANEL DE PERSONAS EXPERTAS				
ROL	NOMBRE	APELLIDOS	INSTITUCIÓN	SEMBLANZA
PRESIDENTE	ÓSCAR	GONZALEZ BENITO	UNIVERSIDAD DE SALAMANCA	CATEDRÁTICO DE COMERCIALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS. EXPERTO EVALUADOR DE DEVA/UNIBASQ/ACSUG/AQU/AVAP/ACPUA.
VOCAL ACADÉMICA	JUNCAL	CUÑADO EIZAGUIRRE	UNIVERSIDAD DE NAVARRA	CATEDRÁTICA EN ECONOMÍA APLICADA. EXPERTA EVALUADORA DE UNIBASQ/ACCUEE/ACPUA
VOCAL ESTUDIANTE	GABRIEL	LOZANO REINA	UNIVERSIDAD DE MURCIA	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EMPRESA. MU EN ABOGACÍA EN CIENCIAS DE LA EMPRESA. GRADUADO EN ECONOMÍA, ADE Y DERECHO. MIEMBRO DE DIVERSOS ÓRGANOS DE GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA (EN PARTICULAR, CONSEJO SOCIAL, CLAUSTRO Y DEL CONSEJO DE GOBIERNO). EXPERTO EVALUADOR DE ACPUA
VOCAL PROFESIONAL	EVA	OTERO SORIGUÉ	CONSULTORA FREELANCE	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS POR LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BARCELONA. POSTGRADO EN DIRECCIÓN DE MARKETING POR LA UNIVERSIDAD POMPEU FABRA. CONSULTORA INDEPENDIENTE EN TEMAS DE ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO Y GESTIÓN DEL CAMBIO; GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO; ANÁLISIS Y REDISEÑO DEL MODELO ATENCIÓN AL CLIENTE; GESTIÓN PROYECTOS SOPORTE A PYMES Y NUEVOS EMPRENDEDORES
VOCAL INTERNACIONAL	ANCA	PRISACARIU	CONSULTORA FREELANCE	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. EXPERTA EVALUADORA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL ESPACIO SUPERIOR EUROPEO. EQAA, NCFHE, NCEQE, KAA, THEQC, DEVA...

Prestó ayuda técnica a los paneles el Técnico de Calidad de Enseñanzas de ACPUA Jesús Fernando Morea Roy.

Todos los miembros del panel propuesto cumplen con los requisitos de selección exigidos en el Programa de Renovación de la Acreditación y antes de desempeñar sus funciones firmarán el correspondiente Código Ético de la Agencia.

Anexo II: Agenda de visita

X 27 abril · 1er día visita presencial				
Horario	Contenido	Personas de la Institución que intervienen	Temas a tratar (orientativo)	Observaciones
9:15 a 9:30	Reunión Privada del Panel de Visita			
9:30 a 9:45	Presentación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrector de Política Académica y Profesorado ALEJANDRO LÓPEZ DEL VAL • Director del centro ANTONIO SANGÓ LORIENTE • Coordinador del Grado VICENTE FERRERO MUÑOZ • Director Académico VICTOR LAGUNA PARDO 	Presentación	Coordinador/a del Grado no interviene.
9:45 a 10:00	Reunión Privada del Panel de Visita			
10:00 a 10:45	Entrevista con los responsables de la titulación (persona coordinadora de la titulación oficial)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador del Grado VICENTE FERRERO MUÑOZ 	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración del periodo desde la primera renovación de la acreditación: cambios • Periodo de pandemia: adaptaciones realizadas / adaptaciones mantenidas • Puntos fuertes y débiles de la titulación. • Coordinación y comisiones de la titulación • Reconocimiento de créditos • Resultados de la titulación / indicadores • Encuestas de satisfacción • Egresados / información salidas laborales 	
10:45 a 11:00	Reunión Privada del Panel de Visita			

11:00 a 11:45	Entrevista con el 1er colectivo de interés: estudiantado	<ul style="list-style-type: none"> • ALICIA OCHOA ANTOÑANZAS / ALUMNA PRIMERO / • MARTINA GERICÓ RIBAS /ALUMNA PRIMERO / • SEGUNDO MOTA MARTÍ / ESTUDIANTE SEGUNDO/ • PABLO ISLA PÉREZ / ESTUDIANTE SEGUNDO / • IRENE IBÁÑEZ SEDILES / DELEGADA TERCERO / • SARA MARTÍN BLASCO / ALUMNA TERCERO / • PABLO PUY MORALES / SUBDELEGADO CUARTO / • SARA ARGAIZ SERRANO / ALUMNA CUARTO / 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la titulación • Puntos fuertes y débiles de la titulación • Periodo de pandemia: adaptaciones realizadas / adaptaciones mantenidas • Información pública / información salidas laborales • Recursos materiales • Estructura del plan de estudios • Horarios y distribución carga de trabajo 	
11:45 a 12:00	Reunión Privada del Panel de Visita			
12:00 a 12:45	Entrevista 2º colectivo de interés: docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Economía de la Empresa (32712) · 1er curso · 1er semestre · Básica PEDRO MATA • Dirección de Distribución (32728) · 2º curso · 2º semestre · Obligatoria ÁNGEL GIL GALLEGO • Neuromarketing (32739) · 3er curso · 2º semestre · Obligatoria MIGUEL ÁNGEL CABALLERO • Marketing Turístico (32752) · 4º curso · 1er cuatrimestre · Optativa MARTA PLUMED • Prácticas Externas VÍCTOR LAGUNA • Trabajo Fin de Grado GUIOMAR LISTE 	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración del periodo desde la primera renovación de la acreditación: cambios • Satisfacción con la titulación • Puntos fuertes y débiles de la titulación • Periodo de pandemia: adaptaciones realizadas / adaptaciones mantenidas • Coordinación • Orientación al estudiantado • Personal de apoyo a la docencia • Metodologías docentes/ actividades de evaluación • Resultados de aprendizaje / desarrollo competencial del estudiantado 	
12:45 a 13:00	Reunión Privada del Panel de Visita			

13:00 a 13:45	Visita a las instalaciones del centro y específicamente en donde se imparte el Grado	<p>Nombre y apellidos del PAS e instalaciones que se van a visitar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CRISTINA MERLE LOBERA • LETICIA GARCÍA BAS • VICTOR LAGUNA PARDO <p>Se hará un recorrido desde la entrada a la escuela hasta las aulas donde se imparte el Grado en Marketing.</p>		
13:45 a 14:30	Reunión Privada del Panel de Visita			

J 28 abril · 2º día visita virtual (vía zoom)				
Horario	Contenido	Personas de la Institución que intervienen	Temas a tratar (orientativo)	Observaciones
9:15 a 9:30	Preparación de la conexión	Personas encargadas de la coordinación de la titulación (siempre presente el coordinador del Grado)	Comprobación de la conexión, salas de reunión, plataforma	Secretario del Panel
Reunión Privada del Panel de Visita				
9:30 a 10:15	Entrevista 3er colectivo de interés: entidades empleadoras	<ul style="list-style-type: none"> • CHARLINE SOUMEROU / FUNIDELIA / • SARA GAO / LA TORRE OUTLET / • VÍCTOR MARTÍN / IMASCONO / • YOLANDA MARTÍNEZ / DKV / • HÉCTOR MAINAR MOLINES / FÚTBOL EMOTION / • ÓSCAR OVELLEIRO / SAICA / 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de puntos fuertes y débiles • Satisfacción con la formación de los egresados/as • Elementos diferenciales de los graduados de la Universidad (si pueden comparar) o de esta titulación en relación a otras • Propuesta de mejora en la titulación 	
10:15 a 10:30	Preparación de la conexión	Personas encargadas de la coordinación de la titulación (siempre presente el coordinador del Grado)	Comprobación de la conexión, salas de reunión, plataforma	Secretario del Panel
Reunión Privada del Panel de Visita				

10:30 a 11:15	Entrevista 4º colectivo de interés: personas egresadas	<ul style="list-style-type: none"> • JAVIER MARTÍNEZ IBARZ 19-20 • ISABEL PÉREZ MARTÍNEZ 19-20 • GERMÁN GONZÁLEZ TORRIJOS 19-20 • PABLO BUIL EZQUERRA 20-21 • LIDYA ENRIQUE DE TORRES 20-21 • ISABEL GOYENECHÉ ISASI 20-21 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la titulación • Puntos fuertes y débiles de la titulación • Información pública / información salidas laborales • Recursos materiales • Adecuación de la formación/ estructura del plan de estudios / perfil de egreso • Horarios y distribución carga de trabajo 	
11:15 a 11:30	Preparación de la conexión	Personas encargadas de la coordinación de la titulación (siempre presente el coordinador del Grado)	Comprobación de la conexión, salas de reunión, plataforma	Secretario del Panel
Reunión Privada del Panel de Visita				
11:30 a 12:15	Audiencia abierta	Se debe publicitar adecuadamente e indicar que las personas que quieran participar deben remitir un correo electrónico a la dirección audiencias.acpua@aragon.es indicando en el asunto del correo MKT · USJ y comenzando el cuerpo del correo con nombre, apellidos y relación con la titulación evaluada.	No se ha recibido ninguna solicitud	
12:15 a 13:00	Preparación de la conexión	Personas encargadas de la coordinación de la titulación (siempre presente el coordinador del Grado)	Comprobación de la conexión, salas de reunión, plataforma	Secretario del Panel
Reunión Privada del Panel de Visita				
13:00 a 13:45 (el comienzo de esta parte puede adelantarse)	Entrevista con los responsables de la titulación (Coordinador/a de Grado)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador del Grado VICENTE FERRERO MUÑOZ • Director Académico VICTOR LAGUNA PARDO 	<ul style="list-style-type: none"> • Cierre por parte del panel de temas tratados en las diferentes audiencias (si fuera necesario) • Cierre por parte de la persona coordinadora: aspectos que desea comunicar/aclarar al panel (si fuera necesario) 	
13:45 a cierre	Reunión Privada del Panel de Visita			