

PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN TÍTULOS

INFORME FINAL DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	2502626
Denominación Título:	Graduado o Graduada en Gestión Comercial y Marketing por la Universidad Miguel Hernández de Elche
Universidad responsable:	Universidad Miguel Hernández de Elche
Universidades participantes:	
Centro/s en el que se imparte:	Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas
Nº de créditos:	240
Modalidad:	
Fecha de verificación inicial:	31-03-2011

VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de veinte días para la presentación de alegaciones al Informe provisional y considerando la información disponible del título incluida en el dossier de acreditación y, en su caso, las alegaciones y/o Plan de Mejora presentados por la universidad, se emite el siguiente Informe final de renovación de la acreditación en términos de **Favorable**

Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

Criterio 1. Organización y desarrollo

Estándar: El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones

1.1 La implantación del plan de estudios y la organización del programa formativo son coherentes con el perfil de competencias y objetivos de la titulación recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones, garantizando el aprendizaje centrado en el estudiante.: B: Se alcanza

1.2 El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.: C: Se alcanza parcialmente

1.3 El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/asignaturas) que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.: B: Se alcanza

1.4 Los criterios de admisión permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.: B: Se alcanza

1.5 La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

El Grado en Marketing y Gestión Comercial (GRCM) recibe su Verificación el 22 de febrero de 2012 y con fecha 5 de julio del mismo año, la autorización por el organismo autonómico competente. Ha sido monitorizado con un seguimiento con fecha 29 de enero de 2016 en el que se da una valoración global 'Adecuada' y un primer proceso de renovación de la acreditación, con fecha 26 de abril de 2018, en el que se obtiene como resultado "FAVORABLE". El 26 de abril de 2019 se recibe una evaluación favorable al solicitar una modificación de memoria.

El plan de estudios y la estructura del currículum son coherentes con el perfil de competencias y con los objetivos de la titulación, fruto del despliegue del procedimiento POST/GR.3.10 Diseño, rediseño y Suspensión de Programas (Títulos) y del procedimiento POST/ GR.3.40 Programación Académica especialmente.

En su implantación, el plan de estudios responde a lo recogido en la memoria verificada del título. Las asignaturas, asimismo, responden a una secuenciación lógica y razonada para la adquisición de los resultados de aprendizaje. Las actividades formativas recogidas en el plan de estudios responden a la correcta adquisición de dichos resultados. El tamaño de los grupos es adecuado para el buen desarrollo de las actividades formativas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

Dentro del Mapa de procesos del Sistema de Calidad ESIC, se evidencia el despliegue del procedimiento 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados (Rendición de Cuentas sobre Resultados a GI), si bien en las sesiones mantenidas no se recoge el adecuado despliegue de los mecanismos de consulta y sobre todo rendición de cuentas en el caso de algunos agentes, como son principalmente empleadores, egresados y estudiantes.

El perfil de egreso establecido se considera adecuado según los requisitos de su ámbito académico y está respaldado por los datos recabados por ESIC en su Informe de Inserción laboral, sin embargo, según se desprende de las diferentes audiencias se recomienda su actualización incrementando el uso de herramientas digitales aplicadas al marketing que permita incorporar una visión más tecnológica de las competencias de egreso del estudiantado.

De manera general, se evidencia una adecuada coordinación docente horizontal y vertical dentro de la titulación que no evidencia solapes de contenidos, como parte del resultado del despliegue del procedimiento POST/GR.3.50 Programación Grupos, Clases/Seminarios, evaluaciones/exámenes Política Normativa Exámenes, así como en las sesiones mantenidas y en las evidencias aportadas se muestra una adecuada carga de trabajo y planificación temporal. Se llevan a cabo reuniones de los profesores que comparten asignatura; entre departamentos académicos, comisiones de titulación, con los alumnos, etc. que están reflejadas en las actas de la Evidencia E03.

Anualmente se revisan las guías docentes de cara a garantizar una correcta asignación de carga de trabajo y la adquisición de los resultados de aprendizaje de cada asignatura. Los tutores solicitan al inicio de cada semestre la planificación de las pruebas de evaluación continua, para evitar concentrar la sobrecarga del trabajo en momentos determinados, sin embargo, y en opinión del estudiantado, se recomienda seguir profundizando en equilibrar las cargas de trabajo a lo largo del curso.

Cabe destacar la buena coordinación para el desarrollo de las prácticas entre ESIC y Centros colaboradores.

Se recomienda establecer mecanismos adecuados de coordinación interuniversitaria, esto es, de ESIC como Escuela a nivel nacional e internacional con la Universidad Miguel Hernández (UMH) y evidenciar públicamente los resultados de esta interrelación.

Dentro del Mapa de procesos del Sistema de Calidad ESIC, se evidencia el despliegue del procedimiento POST/GR.2.10 Captación y POST/GR.2.30 Matriculación, donde se marca la sistemática en lo relativo al proceso de captación, admisión, acceso y matriculación en la titulación.

El perfil de los estudiantes admitidos al Grado se adecua a lo establecido para los estudios de grado contemplando todas las vías de acceso habituales marcadas por la normativa estatal, autonómica y del propio Centro que

concuera con lo establecido en la memoria de verificación, así como la implantación de la modificación del nuevo plan de estudios, siendo el número de alumnos matriculados de nuevo ingreso cercano a lo recogido en la memoria verificada del título (50 estudiantes), si bien se ha de prestar especial atención al poder de atracción de la titulación como primera opción, a la vista de los valores de oferta y demanda. El número de estudiantes que solicita la titulación es bastante menor que el número de plazas ofertadas, sin embargo, el número de alumnos matriculados realmente no difiere mucho de este valor, excepto el descenso observado en el curso 21/22 (34 alumnos de nuevo ingreso).

Las evidencias y enlaces aportados reflejan que las diferentes normativas académicas, especialmente las de permanencia y reconocimiento de créditos, se aplican de forma adecuada mediante las comisiones responsables y tiene un impacto positivo sobre los resultados de la titulación. Estas normativas se encuentran especificadas en la web de ESIC y la web de la titulación.

Se recomienda mejorar la información relacionada con los sistemas de convalidación/reconocimientos de créditos en los programas Erasmus, según se puso de manifiesto en algunas audiencias.

RECOMENDACIONES:

- Desplegar adecuadamente los mecanismos de consulta y rendición de cuentas en el caso de algunos agentes, como son principalmente empleadores, egresados y estudiantes.
- Incorporar una visión más tecnológica de las competencias de egreso de los estudiantes.

Criterio 2. Información y transparencia

Estándar: 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 Los responsables de la titulación publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de acreditación, facilitando el acceso a dicha información para personas con diversidad funcional.: B: Se alcanza

2.2 La información necesaria para la toma de decisiones de los estudiantes y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional e internacional es fácilmente accesible.: B: Se alcanza

2.3 Los estudiantes matriculados en el título tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante sobre el plan de estudios y los resultados de aprendizaje previstos.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

Se puede acceder a la información pública sobre el título a partir de la página web de ESIC y del enlace a la misma de la UMH, acorde con la sistemática establecida en el Manual de Calidad de ESIC en los procedimientos POST/GR.4.10 Promoción Institucional y Titulaciones y POST-GR.4.11 Publicación de Información sobre Titulaciones, así como la política de marketing ESIC, si bien se hace necesario mejorar la accesibilidad a los contenidos de la titulación, a la vista de la operatividad de la web <https://www.esic.edu/grados/grado-en-gestion-comercial-y-marketing> en su apartado Plan de Estudios, con problemas de accesibilidad.

El sitio <https://www.esic.edu/grados/grado-en-gestion-comercial-y-marketing/ficha-tecnica> se encuentra con información más accesible, acorde con lo recogido en las sesiones mantenidas que evidencian una situación actual de cambio del entorno web de ESIC.

En la página web de ESIC está recogida toda la información relacionada con los procesos de Calidad: tanto la memoria de verificación como su informe de modificación, así como los informes de seguimiento y renovación. Es también accesible el enlace directo a la referencia del título en el RUCT y los datos en este recogidos coinciden con lo publicado por la Universidad. La información sobre resultados e indicadores del título queda también recogida en la web de la Universidad. Se recogen en la web los resultados del título para los dos últimos cursos, así como los datos relacionados con la docencia y el plan de estudios. En relación con los informes externos de seguimiento y renovación de acreditación, se accede de manera adecuada al seguimiento de 2015 y a la renovación de 2018, si bien en lo referente a los seguimientos internos, se evidencian informes de la titulación hasta 2019/2020.

Sobre la publicación de los principales resultados del título, se evidencia el acceso a documentación del resumen de indicadores hasta el curso 2020/2021.

La información recogida en la página web de la Universidad es accesible, y todos los links que dirigen a información necesaria son accesibles y funcionales. La información necesaria para los distintos agentes está disponible, y especialmente para los alumnos de manera previa a la matrícula. Se evidencia una adecuada facilidad de acceso a la diferente información de la titulación (descripción, plan de estudios, competencias, acceso y admisión) dentro de la página web https://www.esic.edu/es/ficha_tecnica/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=general, no siendo así dentro de otras web de ESIC sobre la titulación, como es el caso de la página web <https://www.esic.edu/grados/grado-en-gestion-comercial-y-marketing>.

Se hace necesario actualizar la distribución de créditos del plan de estudios acorde con lo establecido en la memoria verificada en lo relativo a la asignatura obligatoria de Prácticas Externas I de 12 ECTS y a las asignaturas optativas, incluyendo la asignatura Prácticas Externas II de 6 ECTS, pues el total de créditos correspondiente a Prácticas Curriculares da lugar a confusión al no coincidir con lo recogido en la memoria verificada.

Se recomienda potenciar la información referente a programas o servicios de apoyo al estudiantado y a los recursos de aprendizaje.

El estudiantado en la titulación tiene acceso en el momento oportuno a la información necesaria para el desarrollo de sus estudios (los enlaces correspondientes se proporcionan en el autoinforme.). El plan de estudios está recogido de manera completa, ordenada y con acceso a cada una de las guías docentes de las asignaturas. Es accesible la información relacionada con el CV del profesorado del título, si bien se hace necesario potenciar la información sobre el profesorado de cada asignatura, dado que tanto en la web como en las guías docentes únicamente figura el nombre y apellidos del docente, siendo necesario incorporar información sobre su contacto, así como se recomienda incrementar la información sobre los índices de satisfacción, más allá del actual Informe Anual de Titulación. La información relativa a los programas de movilidad es accesible para el alumnado, si bien, como se ha comentado anteriormente, se recomienda mejorar la información relacionada con los sistemas de convalidación/reconocimientos de créditos en los programas Erasmus, según se puso de manifiesto en algunas audiencias.

La información sobre el desarrollo del TFG y de las Prácticas Externas está definida en las guías docentes referidas y accesibles públicamente en la web, si bien, como se ha comentado anteriormente, se recomienda mejorar la información relacionada con las Prácticas Externas. De manera complementaria a esta información pública, los alumnos matriculados disponen del acceso al campus virtual <https://cvbs.esic.edu/public/>

Sobre este criterio, cabe destacar la información sobre indicadores dentro de Resumen de Indicadores de la Titulación, si bien se hace necesario actualizar la información a la vista del actual informe del curso 2020/21.

Criterio 3. Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)

Estándar: En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de aseguramiento interno de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

3.1 El SAIC implementado garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz de las titulaciones, en especial los resultados de aprendizaje y satisfacción de los grupos de interés.: B: Se alcanza

3.2 El SAIC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos y verificables.: B: Se alcanza

3.3 El SAIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

El Sistema de Garantía Interno de la Calidad, como se recoge en la memoria y la información aportada en la visita, es dependiente de la Universidad Miguel Hernandez, y garantiza los resultados para el título recogidos en la

memoria verificada. El título enmarca su Sistema de Gestión de la Calidad ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL, en este caso su alcance hace especial referencia al diseño y desarrollo de actividades formativas en su división del Área Universitaria, así como de manera particular para las titulaciones del campus de Valencia.

La sistemática de ESIC se reconoce externamente con la certificación ISO 9001, así como en 2017 se evidencia su certificación AUDIT, si bien no muestra una renovación posteriormente. Se hace necesario actualizar lo establecido en el punto 9 de la memoria de verificación, donde figura la información de la garantía de calidad en <http://calidad.umh.es/>, si bien en la evidencia E23 Auditoría SAIC, se establece que el título se enmarca en un Sistema de Garantía de Calidad de ESIC (SGC-ESIC) (http://www.esic.edu/calidad/manual_de_calidad.php).

El SGIC ESIC implantado evidencia un despliegue parcialmente adecuado para el aseguramiento de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, destacando el conocimiento y compromiso de los responsables académicos y la responsabilidad, trabajo, implicación y apoyo del Servicio de Calidad de la UMH, así como de la Unidad de Calidad central de ESIC, si bien se recomienda potenciar el despliegue de esta Unidad de Calidad a nivel campus, de manera que se mejore la coordinación entre ESIC y UMH. Sobre estas líneas, se recomienda potenciar la puesta en marcha de la clarificación y detalle sobre la implicación de los grupos de interés en el desarrollo de la sistemática de revisión y evaluación, a través de los diferentes órganos y diferentes Comisiones, haciendo disponible y accesible las actas de todas ellas.

Sobre los procedimientos para garantizar la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz de las titulaciones, en especial los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés, se evidencia la 4ª edición, con fecha de septiembre de 2018, en el caso del procedimiento GR.3.60 Formación/Aprendizaje y Evaluación sobre los resultados de aprendizaje, donde se recomienda redefinir la tasa de abandono acorde con las nuevas directrices que establecen abandono general y para cada uno de los cursos académicos; el procedimiento 3.50.20 Carreras Profesionales (Inserción Laboral) sobre los resultados de empleabilidad, con fecha de revisión en su 3ª edición con fecha de 21 de septiembre de 2018; el procedimiento 5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés) sobre el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés, con fecha de revisión en su 7ª edición con fecha de 21 de septiembre de 2018, donde se recomienda incluir a la sociedad y a los potenciales empleadores dentro de los grupos de interés, así como establecer en todos los casos la información de indicadores de participación y fiabilidad de los datos recogidos a través de la medición y análisis de la participación. De manera general, se recomienda la actualización de manera general de la terminología garantía por aseguramiento, acorde con lo establecido en los referentes nacionales de ANECA e internacionales de ENQA.

En lo relativo a los procedimientos que permiten recoger la información de forma continua, analizar los resultados y utilizarlos para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título, se evidencian Informes Anuales de Titulación en la web https://www.esic.edu/grados/grado-en-gestioncomercial-y-marketing/ficha-tecnica#resultados_titu1, si bien se recomienda homogeneizar la información de las diferentes web de la titulación, para que se encuentren disponibles todos los informes anuales de titulación.

ESIC cuenta con la totalidad de los procedimientos implantados y validados en su diseño por AUDIT. El Sistema de Garantía de Calidad establece cómo ESIC utiliza sus órganos, reglamentos, criterios, procesos, etc. para mejorar la calidad de sus títulos, la selección y promoción de su profesorado, la planificación y el desarrollo o los resultados del aprendizaje y también cómo implicar a diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo, evaluación y difusión de sus actividades formativas.

El título se verifica positivamente con fecha de efectos de alta inicial de 8 de marzo de 2013, presentando informe final de seguimiento externo con fecha de 29 de enero de 2016, donde se establecen las siguientes recomendaciones: con respecto al reconocimiento de la experiencia laboral, la solicitud del estudiante de un informe por escrito de su experiencia laboral especificando la/s empresa/s en las que ha desarrollado su actividad profesional y las funciones desempeñadas, con el fin de completar la información extraída de la entrevista personal; incluir los resultados de aprendizaje de todas las materias/asignaturas que configuran el grado propuesto; Dada la escasez de investigación que se realiza por parte del personal académico, se recomienda reducir la carga docente del profesorado para que puedan ampliar su actividad investigadora; Se ha ampliado la información relativa al personal de apoyo informático, pero se recomienda aportar el mismo nivel de información (vinculación a la universidad y su experiencia profesional, tanto en el centro propio como en el adscrito) para el resto de personal de apoyo de la universidad, por ejemplo: de la biblioteca y otros servicios generales; Aunque se indica en la memoria que la Universidad ha publicado en la información de cada uno de los Grados la equivalencia entre las asignaturas del titulación que se extingue y las asignaturas de Grado, se recomienda que se incluya en esta memoria el número

de créditos asociados a las asignaturas de la licenciatura de Investigación y Técnicas de Mercado; no evidenciando acciones de mejora y subsanación de las mismas.

Tras los plazos establecidos recibió su informe de acreditación con fecha de efectos 6 de junio de 2018 e informe favorable de modificación con fecha de efectos de 26 de abril de 2019, donde se recogen las siguientes recomendaciones: Se ha detectado una discrepancia entre la memoria de verificación y la implantación respecto a las prácticas externas, que no aparece como asignatura optativa en la memoria, si bien en el punto 5 de la memoria se indican como optativas; En el caso de los TFG, se ha detectado una disfunción en la evaluación, donde el tutor valora las clases y tutorías, el trabajo del estudiante y la memoria del TFG y, además, es miembro del tribunal de defensa, lo cual resulta redundante. Este procedimiento no se ajusta a lo establecido en la memoria de verificación; El órgano responsable del proceso de admisión en ESIC no está identificado en la web. Este proceso tampoco está incluido en la memoria de verificación del título, siendo ésta una cuestión que continua sin subsanarse a la vista de lo establecido en el punto 4 de la memoria; No se recoge la opinión de los empleadores; siendo una cuestión sin subsanarse a la vista de lo aportado en la E15 si bien en la evidencia del PAM se evidencia como resuelta. En abril de 2019 se evidencia la modificación de la titulación, recogiendo la actualización de las prácticas externas, la disminución de créditos optativos y la actualización de la evaluación de las prácticas externas.

En los Informes de Titulación se muestra, a partir de los resultados obtenidos sobre la gestión de satisfacción de los grupos de interés: alumnos (con la titulación y el profesorado), egresados, personal docente y no docente, agentes externos, prácticas profesionales y movilidad, la evaluación y las propuestas de mejora cuando procedan, para implementar en el Grado. Se recomienda la formalización de planes de mejora, similar a los documentos de los años 2015 y 2018 que se encuentran disponibles en la web.

Algunos de los datos para los procesos de seguimiento, modificación y acreditación del título se prestarían a una revisión, por ejemplo, lo relativo al análisis de la satisfacción de los empleadores y tutores de prácticas en relación a las necesidades de renovación de los contenidos de la titulación.

Se recomienda mejorar la difusión de la titulación, a la vista del buscador de la UMH (https://www.umh.es/contenido/Estudios/:Grado/datos_es.html) donde no figura la titulación.

Tal y como se indicaba anteriormente, se evidencia el diseño, despliegue, evaluación y mejora documental de los procedimientos del SGIC de ESIC, que permite la evaluación y valoración de los mismos. Dentro del procedimiento GR.3.40 Programación Académica se evidencia la sistemática para la programación académica, del mismo modo se evidencian otros procedimientos para la planificación, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación del aprendizaje, como son los procedimientos GR.3.50 Programación de Clases, horarios, Grupos y exámenes y GR.3.70 Gestión Académica.

En lo relativo a la evaluación y mejora de la calidad de la docencia, no se evidencia la integración de la sistemática dentro del SGIC del Centro, así como no se evidencia el correcto funcionamiento de los enlaces establecidos en la evidencia E08. Sobre esta cuestión, se evidencia la actualización del modelo de Docencia con fecha 30 de octubre de 2023, si bien no se evidencia la certificación externa del programa en la página web de ANECA. Del mismo modo no se evidencian resultados de implantación del modelo (estando parado desde la 3ª convocatoria en 2016 hasta la 4ª en 2023), así como se recomienda reflexionar sobre los pesos de las dimensiones establecidas, recibiendo un 50% en este caso el Desarrollo de la Docencia, así como un 55% de peso de la valoración de estudiantes y no evidenciando un modelo de excelencia.

Dentro de la sistemática se evidencian procedimientos para la mejora y calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad, entre ellos el procedimiento 3.50.10 Prácticas (Orientación Profesional) y el procedimiento 3.50 Movilidad; para la mejora del grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés se evidencia el procedimiento 5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés) en su 7ª edición con fecha de 21 de septiembre de 2018 y la evaluación y mejora de la atención a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, se evidencia el procedimiento 5.50 Gestión de Reconocimientos/ Sugerencias en su 5ª edición con fecha de 14 de septiembre de 2018.

Destaca la comunicación directa con el alumnado como fuente fiable de información relativa a puntos fuertes y débiles de la titulación. No obstante, precisaría de una revisión de mejora de los indicadores en torno a la baja participación en programas de movilidad.

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

Criterio 4. Personal académico

Estándar: El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

4.1 El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia profesional, docente e investigadora.: B: Se alcanza

4.2 El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones.: B: Se alcanza

4.3 La universidad pone a disposición del profesorado los mecanismos que permiten su actualización y formación continua, teniendo en cuenta las características del título y el proceso de enseñanza - aprendizaje de una manera adecuada.: B: Se alcanza

4.4 La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

La sistemática de ESIC dentro de su Manual de Calidad, en relación con el personal académico, se evidencia en el procedimiento POST-GR.4.20 Gestión de Personal Académico y la Política de Recursos Humanos Personal Académico, como la evidencia E24 sobre el Plan de incorporación de personal académico de ESIC, si bien no se muestra dentro de la web específica donde figuran los procedimientos de ESIC.

El profesorado que imparte docencia en el presente título tiene la cualificación académica y experiencia profesional, docente e investigadora requerida y cumple con lo presentado en Memoria, tal y como se muestra en la Tabla 4. El porcentaje de doctores en el curso 17/18 era del 63,3%, y se mantiene la evolución positiva, dado que en el curso 22/23 se obtiene un 68,6%, -si bien es inferior a la de los dos cursos precedentes-. Este porcentaje se mantiene por encima del 60%.

En lo que respecta a los méritos docentes e investigadores, se aprecia una evolución muy positiva en el número de sexenios, si bien no se dispone de información (tabla 4) en relación al número de quinquenios. En lo que respecta a la calidad docente, los resultados obtenidos en el programa DOCENTIA se refieren al modelo de 2013, no habiéndose realizado nuevas convocatorias en los años contemplados en este proceso de renovación de la acreditación, por lo que se recomienda un especial seguimiento de la participación y los resultados de las próximas convocatorias del mencionado programa.

Se recomienda implantar iniciativas enfocadas a incrementar la actividad investigadora del profesorado vinculado a la titulación.

Se recomienda aportar información relacionada con los quinquenios del conjunto de profesores.

El número de docentes presenta valores de suficiencia y adecuación para desarrollar sus funciones y atender al estudiantado, si bien se muestra una tendencia negativa de los porcentajes de profesorado a tiempo completo (obteniendo un 57,1% en 2022/23) (tabla 4).

En las sesiones mantenidas y en las evidencias aportadas, se recoge que de manera general la estructura de la plantilla del profesorado presenta un adecuado número de docentes por asignatura, si bien se recomienda mejorar los valores de ratio ETC/PDITC, así como mejorar las situaciones puntuales de docencia alta (más de 5 asignaturas) para algunos docentes. En las entrevistas con los distintos colectivos se ha destacado un aumento en el número de alumnado por docente en el aula, no obstante, los datos analizados respetan lo recogido en la memoria verificada.

Existe un procedimiento de detección, corrección y asistencia al profesorado, que permiten abordar la solución de

problemas docentes relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La sistemática de ESIC dentro de su Manual de Calidad, en relación con la actualización y formación continua de personal académico, se evidencia en el procedimiento 3.20 Investigación e Innovación. Política de Investigación: Programa de Fomento de la Investigación y Política de Investigación: Ayudas a Asistencia a Congresos, Jornadas y Reuniones Científicas para el Profesorado. La Universidad ha desarrollado diversos programas para promover tanto la realización de proyectos de innovación educativa como la formación del profesorado en diversos aspectos relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje. El profesorado de la titulación está implicando en actividades relacionadas con la investigación, jornadas departamentales, cursos de metodología, formaciones, etc (Evidencia E09).

En las sesiones mantenidas y en las evidencias aportadas, se muestra una sistemática para evaluar la calidad de la actividad docente únicamente mediante las encuestas de satisfacción a estudiantes, si bien el ESIC ha aprobado en octubre de 2023 la versión 4 del Modelo de Evaluación de la Actividad Docente, siendo esta una cuestión de especial seguimiento en próximas evaluaciones externas, de manera que permita evidenciar una adecuada y discriminante sistemática para evaluar la calidad de la actividad docente.

Cabe destacar en este punto la puesta en marcha de la difusión de la investigación y transferencia del conocimiento, a través tanto de los Programas de Fomento y Desarrollo de la Investigación y de la web <https://www.esic.edu/institucion/esic-business-marketingschool-impulsa-la-investigacion>.

Las sesiones mantenidas y la documentación aportada, evidencia un esfuerzo e interés institucional para mejorar la formación del profesorado avanzando en líneas de trabajo conjuntas ESIC - UMH para mejorar la calidad de la actividad docente, formación e investigación del profesorado del Grado, potenciando estrategias de formación en mejora de la calidad docente y de la actividad investigadora.

Este Comité de Evaluación Externa no ha podido valorar los datos sobre la participación del profesorado en actividades de formación, por lo que se recomienda incrementar el nivel de desagregación de esta información para un mejor análisis y una adecuada toma de decisiones.

Se recomienda potenciar acciones de movilidad del profesorado, así como la formación y actualización del profesorado en materia de innovación educativa, en el uso de las TIC en procesos de enseñanza-aprendizaje y/o en sistemas de evaluación y, en su caso, la formación del profesorado en plataformas tecnológicas educativas y docencia virtual o híbrida. Se recomienda favorecer los intercambios de buenas prácticas con profesores de otros centros de ESIC.

ESIC, en materia de personal académico, ha cumplido con los compromisos incluidos en los distintos informes que AVAP ha elaborado, así como con lo recogido en la memoria verificada. El número de doctores y de profesores contratados a tiempo completo, se encuentra en niveles adecuados y mantiene una evolución positiva.

Siguiendo con la recomendación del anterior proceso de renovación de la acreditación, se incluyen los indicadores de publicaciones y congresos, además de manera agregada, por profesor (Evidencia E24), aun así, se recomienda continuar con el impulso del plan de incentivos a la investigación que contribuya al aumento del número de doctores, de acreditados, así como la participación en proyectos y publicaciones.

Criterio 5. Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

Estándar: El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

5.1 La institución cuenta con personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.: B: Se alcanza

5.2 La institución cuenta con recursos materiales puestos a disposición del desarrollo del título, que son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.: B: Se alcanza

5.3 La institución cuenta con servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título, que son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número y características de los estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

Dentro del SGIC del ESIC se observa el procedimiento 4.20 Gestión de Personal no Académico (Gestión), si bien no se muestra dentro de la web <https://www.esic.edu/calidad/procedimientos> donde figuran los procedimientos de ESIC. Del mismo modo, en relación con la sistemática, se recomienda valorar la actualización de lo evidenciando en la evidencia E25, Políticas de Recursos Humanos y de Personal No Académico de ESIC con fecha actual de septiembre de 2012.

El Autoinforme recoge valores adecuados de personal de apoyo a la docencia, si bien se recomienda clarificar el personal vinculado directamente con la titulación y el personal general de ESIC -el personal de apoyo se ha incrementado desde el curso 2017/18 en un 33%, aumentando éste en todas las áreas relevantes para la actividad docente (Evidencia E25)-, así como sus datos evolutivos. En la segunda tabla de la evidencia se muestra un incremento en la Unidad de Desarrollo Profesional, así como en el servicio Comercial y Marketing, a nivel global ESIC, si bien no se clarifica si estos valores son generales de ESIC o de la Titulación.

Se hace necesario incrementar los valores y participación del personal de apoyo a la docencia, de manera principal en las labores vinculadas con los procesos de enseñanza-aprendizaje.

A pesar de que ESIC cuenta con un plan de formación que permite actualizar y mejorar las capacidades de este personal y, durante todo el año, el personal de gestión puede solicitar formación a través de los formularios de Solicitud Individual de Formación, no se evidencian resultados de formación del personal de apoyo a la docencia, de manera que permita valorar la formación y actualización principalmente destinada a mejorar su labor en los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como no se evidencia dentro de la sistemática el procedimiento que establezca lo que se establece en el autoinforme sobre la determinación de las necesidades de formación del personal de gestión así como la actualización de la web <https://www.esic.edu/informacion-de-interes-personal-faculty>, en su apartado Plan de Formación del PAS, dado que no es un enlace a dicho plan.

Se recomienda continuar con acciones de mejora, a la vista de la recomendación en la anterior renovación de acreditación de 2019 donde se indicaba que "Algunas encuestas de satisfacción tienen valoraciones bajas respecto de algunos entornos de trabajo (wifi, biblioteca...). Se recomienda que se haga un seguimiento por parte de la comisión académica del título." a la vista actual de los valores de satisfacción del PAS del campus de Valencia y los valores bajos de satisfacción con los Recursos materiales y tecnológicos disponibles para prestar servicios al estudiante y/o al profesorado de las titulaciones (4,88 sobre 10), Personal de administración suficiente para atender correctamente la gestión administrativa de las titulaciones (4,63 sobre 10), Nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos servicios de las titulaciones (5,50 sobre 10) y Valora los recursos e infraestructuras en general (5 sobre 10), así como mejorar las herramientas prácticas y operativas, acordes a las necesidades actuales del alumnado y del profesorado, destacando principalmente la necesidad de implantar el certificado digital.

Dentro del SGIC del ESIC se observa el procedimiento 4.60 Infraestructuras, donde se establecen igualmente otros documentos y registros de calidad como son el Plan de Mantenimiento y Limpieza General, los Registros de las revisiones periódicas de mantenimiento preventivo realizadas, Acuerdos/Contratos con terceros y Contratos con empresas mantenedoras. Los recursos materiales -las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, biblioteca, etc.- se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título (evidencia 12).

Dado que la visita se realiza de manera virtual únicamente, no se puede contrastar la características de los recursos materiales e instalaciones vinculadas con la titulación (aulas, equipamiento, espacios de trabajo, biblioteca, accesibilidad, etc.) de manera profunda, si bien en las sesiones mantenidas se recogen una adecuada percepción con las instalaciones, infraestructuras y recursos materiales de los que dispone el centro son adecuados por número y calidad para el desarrollo de la titulación, si bien las evidencias aportadas sobre la percepción de los grupos de interés, evidencia una sistemática que requiere una mejora necesaria para ampliar ítems y alcance de grupos de interés, la satisfacción de los estudiantes con los recursos alcanza niveles aceptables (6.5/10) y alta satisfacción del PDI con diferentes aspectos (biblioteca, servicios de datos fijos, wifi, despachos, ...) con medias por

encima de 8 sobre 10 y valores a nivel Centro de ESIC Valencia para todas las titulaciones en el caso de estudiantes Incoming (sólo 1 ítem general de satisfacción con las instalaciones 7,75 sobre 10).

Destacar la baja satisfacción del PAS con los recursos materiales y tecnológicos y los recursos e infraestructuras en general con media por debajo o justo con 5 sobre 10 y una tendencia negativa con el paso de los cursos, en el caso de estudiantes con las instalaciones en general (Intermedia 1º y 2º a estudiantes sólo 1 ítem general de satisfacción con las instalaciones 7 sobre 10; Intermedia 3º y 4º a estudiantes sólo 1 ítem general de satisfacción con las instalaciones 6,72 sobre 10; y Final 4º y 5º a estudiantes sólo 1 ítem general de satisfacción con las instalaciones 6,35 sobre 10).

Como fruto tanto de las evidencias aportadas, de las sesiones mantenidas y de la información del último informe de renovación de acreditación de la titulación en 2018, se recomienda continuar en la línea de modernización y adaptación de las aulas, para mejorar la percepción de los alumnos, principalmente en los últimos cursos, sobre la valoración de algunos entornos de trabajo, así como la desagregación de los resultados por título.

Dentro del SGIC del ESIC se observa el procedimiento 3.50 Prestación de Servicios Complementarios al Formativo (Prácticas, Inserción Laboral, Movilidad, etc.), donde se establecen igualmente otros documentos y registros de calidad como son Manuales de Bienvenida, Formulario de solicitud de traducciones, Política de orientación al estudiante, Política de inserción laboral, Política general del programa de apoyo al alumnado con diversidad funcional o necesidades educativas especiales, etc., si bien en el apartado de indicadores relacionados únicamente se evidencian el número de participantes/usuarios de cada servicio y satisfacción con los servicios complementarios de los grupos de interés.

ESIC desarrolla de forma transversal distintos programas de orientación académica y profesional, así como de asesoramiento para movilidad. ESIC pone a disposición de sus alumnos los siguientes servicios: Secretaría y Administración; Departamento de UDP (Unidad de Desarrollo Profesional); Departamento de Idiomas; Departamento de Relaciones Internacionales; Departamento de orientación académica; Instituto de la Economía Digital ICEMD integrado como Instituto de Innovación de ESIC; Actividades de voluntariado; Club de Debate; Asociación de Antiguos Alumnos; Biblioteca; campus virtual, entre otros. La secretaría del centro juega un papel relevante en la matriculación del alumnado, proporcionando un seguimiento individualizado.

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

Criterio 6. Resultados de Aprendizaje

Estándar: Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.

6.1 Las actividades formativas, sus metodologías docentes, y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.: B: Se alcanza

6.2 Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecuan a su nivel en el MECES.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

La sistemática de ESIC dentro de su Manual de Calidad, en relación con las actividades formativas, la metodología docente y los sistemas de evaluación, se evidencian los procedimientos 5.10 Mejora Continua, 1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos (Rendición de Cuentas a GI Memoria Académica Titulación y Servicios) y POST/GR.3.50 Programación Grupos, Clases/Seminarios, evaluaciones/exámenes Política Normativa Exámenes; donde se establecen registros de calidad como son el Plan de mejora y los Informes Anuales de la Titulación.

El diseño del plan de estudios es coherente y las guías docentes son públicas y accesibles, en ellas se recoge toda la información referente a las asignaturas reflejando de forma fiel lo aprobado en la memoria de verificación. Toda la información del título se encuentra actualizada, disponible y accesible en la página web. Las actividades

formativas, la combinación de teoría y práctica y el tamaño de los grupos se consideran adecuados para facilitar el aprendizaje y para la consecución de los resultados previstos.

Las actividades formativas, así como las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados en la impartición del título responden a lo recogido en la memoria verificada y las guías docentes para garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado demuestra una satisfacción alta con el título y, en líneas generales, lo implantado muestra una efectividad.

Todas las competencias se trabajan en alguna asignatura y las metodologías y actividades formativas de cada asignatura resultan apropiadas. La satisfacción de los egresados con la adquisición de competencias alcanza valores aceptables. La satisfacción de los tutores externos de prácticas es también satisfactoria y, aunque no se realizan encuestas sistemáticas a empleadores, los encuentros que se han realizado con empleadores y asociaciones profesionales revelan buenas impresiones. Además, los datos de inserción laboral son comparativamente positivos en la rama de conocimiento. La tasa de rendimiento media ha mantenido cierta estabilidad en los últimos cursos, siempre por encima del 85%. También se valora positivamente la comunicación fluida del profesorado y responsables académicos con el estudiantado, así como con los materiales aportados en cada asignatura, como se ha puesto de manifiesto en las audiencias.

Las actividades formativas y la metodología docente de las asignaturas seleccionadas son adecuadas para los resultados establecidos en las competencias de las asignaturas. Se constatan diferentes actividades desarrolladas a lo largo del curso y pruebas de evaluación adecuadas tanto en número como en variedad, que se corresponden, según el curso asignado, al nivel de grado universitario. Las guías docentes especifican las competencias y los temas que componen los contenidos de las asignaturas y se especifican claramente los procedimientos de evaluación que se consideran adecuados en cada caso.

En las guías docentes de las asignaturas Prácticas Externas y TFG están especificados los resultados de aprendizaje, competencias y evaluación de los mismos. Se han eliminado las deficiencias señaladas en informes anteriores, así como la disfunción en la evaluación, por el papel redundante del tutor; si bien, las asignaturas de Prácticas Externas I y Prácticas Externas II, se prestan a una revisión ya que las expectativas del alumnado y la de los tutores externos no parecen estar alineadas para esta asignatura.

Con todo, en las sesiones mantenidas se recoge la necesidad de mejorar o potenciar lo relativo a:

- Integración de situaciones mercado laboral, incrementando asignaturas con competencias digitales (Excel, SEO, SEM, IA, etc), pudiendo igualmente profundizar en temarios vinculados con marketing digital principalmente en 1º y 2º curso.
- Incrementar más las salidas a empresas para ver lo que se hace en el mundo laboral.
- Incrementar la parte de la vertiente internacional, dada la baja usabilidad de los programas (disponen de 79 universidades a las que pueden ir), potenciando y mejorando la información sobre el proceso de convalidación.
- Clarificar la optatividad del título, dado que en las sesiones mantenidas únicamente se establecen 3 asignaturas (Prácticas Externas, Psicología Aplicada al Marketing y Modelos de Decisión).

Se recomienda una revisión de los sistemas de evaluación de cara a analizar la posible incidencia de la Inteligencia Artificial en las actividades relacionadas con la evaluación de los aprendizajes.

Se recomienda incrementar las actividades formativas relacionadas con el uso de herramientas digitales que contribuyan a mejorar la preparación académica y profesional del estudiantado, así como la posibilidad de ofertar diferentes itinerarios formativos.

Se recomienda una revisión de las prácticas externas a fin de clarificar/alinear las expectativas de los diferentes grupos de interés y en especial del estudiantado con el desarrollo de las mismas.

El alumnado adquiere unos conocimientos relevantes y ajustados tanto al perfil de egreso como al resto de ítems recogidos en la memoria verificada. Los distintos agentes implicados en el título reconocen que la adquisición de competencias es adecuada y que se alcanzan los resultados de aprendizaje previstos para el título. En las entrevistas se detectó una posible debilidad en cuanto a competencias y contenidos del grado: aquellos conocimientos relativos a la aplicación de nuevas tecnologías en el área del Marketing.

Se destaca positivamente el análisis que se realiza en relación al MECES.

Los egresados que actualmente están incorporados al mercado laboral, lo están en los puestos que marca el perfil de egresados de la Memoria del Título (evidencia 17). La tasa de rendimiento y la tasa de éxito de las diferentes materias tienen cifras acordes con su rama de conocimiento y la temática de las materias, por lo que se considera que los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo.

Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento

Estándar: Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

7.1 La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de matriculación, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito), es adecuada, de acuerdo con el ámbito temático y el entorno en el que se inserta el título, y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso y con las previsiones establecidas en la memoria verificada.: B: Se alcanza

7.2 La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de los otros grupos de interés es adecuada: B: Se alcanza

7.3 Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al conselect socio-económico y profesional del título.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

El título evidencia una tendencia positiva de los valores de nuevo ingreso, obteniendo valores acordes con los valores verificados (53 sobre 50 en el curso 22/23). Si bien, se recomienda clarificar la relación entre los valores de nuevo ingreso, los valores de tasa de matriculación (106%) y los valores de oferta y demanda (52%), de manera que se permita establecer un análisis del poder de atracción de la titulación, pudiendo implantar así una estrategia encaminada a mejorar notablemente los valores de oferta y demanda desplegando las correspondientes acciones de mejora.

La evolución de los principales datos e indicadores del título se recoge tanto en los Informes de Titulación como en la información referente al grado en la página web. Respecto a los resultados de rendimiento académicos (tabla 5), se evidencian valores de graduación adecuado (73,5% sobre 65% verificado), abandono (4,3% sobre 15% verificado) y eficiencia (93,5% sobre 95% verificado), así como adecuados indicadores de rendimiento (87,6%) y éxito (94,3 %) y son valores acordes con lo previsto en la Memoria; si bien, se recomienda prestar especial atención a los valores de no presentados y de aprobados en 1ª matrícula en las asignaturas de Matemáticas y Planificación Contable.

La satisfacción de los estudiantes del Grado se analiza tanto a la finalización de los estudios como en el ecuador de los mismos, con un cuestionario del cual se recogen las conclusiones en la Comisión de Titulación. En los Informes Anuales de Titulación (apartado 3) se encuentra la gestión y los resultados de la satisfacción de los grupos de interés: estudiantes (con la titulación y el profesorado), egresados, personal docente y no docente, agentes externos, prácticas profesionales y movilidad, siendo favorable en todos los casos.

Sin embargo, los enlaces a resultados establecido en la E16 llevan a un sitio que da error, así como no da acceso a los ficheros Excel adjuntos. A la vista de las evidencias aportadas, no se evidencia tasa de participación para poder obtener un análisis sobre la fiabilidad, alcance, relevancia y precisión de los resultados de percepción, por lo que se hace necesario establecer una sistemática donde se recojan tiempos, métodos y demás cuestiones de cada proceso de recogida de la percepción de los distintos grupos de interés, permitiendo así conocer entre otros aspectos la temporalidad de encuestación de cada grupo de interés.

Del mismo modo, se recomienda mejorar el alcance de la recogida de percepción, tanto desde su despliegue a los distintos grupos de interés, dado que no se evidencian encuestas a otros grupos de interés, como empleadores, estudiantes de prácticas, tutores de prácticas externos y sociedad, así como ampliar la información de satisfacción de los estudiantes para diferentes años, como en su alcance de representatividad de ítems, por lo que se recomienda avanzar en los ítems de los cuestionarios que permitan una fiable recogida de información sobre la atención recibida y los resultados académico.

No se evidencian valores de percepción de los grupos de interés sobre los canales de comunicación, los resultados de rendimiento académico y de empleabilidad.

Los indicadores de empleabilidad de los egresados (evidencia 17) son adecuados, y responden al perfil de egreso propuesto para la titulación. Durante la visita, los empleadores mostraron su satisfacción y compartieron sus opiniones con respecto a la formación adecuada del estudiantado del grado, siendo necesaria, según su opinión la incorporación de un mayor número herramientas digitales en el proceso de enseñanza aprendizaje del estudiantado.

El informe de Inserción laboral elaborado por la Universidad muestra un dato de empleabilidad para el curso 21-22 superior al 76%. El mismo documento muestra un perfil de egreso que se corresponde con la naturaleza del título. La muestra de dichos datos se recoge, según quienes elaboran el documento, vía encuestas y LinkedIn.

No se evidencian medidas de evaluación y análisis sistemático de las medidas y acciones institucionales y a nivel titulación que se ofrecen a los egresados para mejorar o facilitar la búsqueda de empleo y la formación para su futuro.

En Valencia, a 08 de mayo de 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Javier Oliver', enclosed within a blue oval shape.

Fdo.: Javier Oliver
Director de AVAP
