

RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME FINAL

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4311442
Denominación Título:	Máster Universitario en Gestión Comercial
Fecha de última modificación aprobada de la memoria:	30-07-2015
Universidad responsable:	Universidad Rey Juan Carlos
Universidades participantes:	-
Centro en el que se imparte:	ESIC
Nº de créditos:	60
Idioma:	Español
Modalidad:	Presencial
Otros centros participantes:	ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL

MIEMBROS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Presidente/a del Pleno:	Federico Morán Abad
Experto/a externo/a:	Rosa de Couto Gálvez
Vocal estudiante:	Silvia Maiorana
Presidente/a Comité Artes y Humanidades:	Manuel González Morales
Presidente/a Comité Ciencias:	Celso Rodríguez Fernández
Presidente/a Comité Ciencias de la Salud:	Francisco Javier Castillo García
Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas:	Eduardo García Jiménez
Presidente/a Comité Ingeniería y Arquitectura:	Enrique Masgrau Gómez
Presidente/a Comité de Evaluación y Acreditación de Doctorado:	Laureano González Vega
Secretario/a:	Oscar Vadillo Muñoz

Conforme a lo establecido en el artículo 27bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, la Fundación para el Conocimiento madrimasd ha procedido a evaluar la propuesta de acreditación del plan de estudios del título universitario oficial arriba referenciado cuya solicitud fue presentada en virtud de la Orden 2934/2015, de 23 de septiembre, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se establecen los plazos para solicitar la renovación de la acreditación en el año 2016 de los títulos oficiales de Grado y Máster en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices establecidos en la *Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster* de la Fundación y teniendo en cuenta la evaluación externa realizada por el

Panel de expertos que ha visitado la universidad y el Informe provisional emitido por el Comité de rama.

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 presentadas por la universidad, este Comité de Evaluación y Acreditación 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.

CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El Máster Universitario en Gestión Comercial fue verificado en julio de 2009 y modificado en julio de 2015. Los cambios en la memoria afectaron a elementos generales del Título, como la distribución de créditos y de asignaturas, así como a la actualización de un buen número de aspectos (competencias, profesorado, recursos, etc.). Este Máster renovó por primera vez la acreditación también en julio de 2015. Actualmente cuenta con 16 asignaturas de 3 créditos, TFM de 6 créditos y Prácticas Externas de 6 créditos. El grado de presencialidad, según se deriva de la programación docente, es de 10 horas por crédito. El horario habitual de impartición es de lunes a jueves de 19 a 22h y viernes de 18 a 21h.

Ya no se observa el desajuste de créditos entre semestres que se manifestó en el primer informe de renovación de la acreditación, ni el número de créditos que se imparte de cada asignatura difiere del establecido en la memoria de verificación. No obstante, según se desprende de un acta del Comité de Título de diciembre de 2018, para los estudiantes puede ser interesante que la asignatura Métodos de Investigación cambie del segundo al primer semestre. La razón es que es una materia cuyo conocimiento es adecuado para el buen desarrollo del resto de asignaturas del Máster. En las audiencias se indica que, en este curso (2019/20), este cambio ya se ha hecho.

El número de plazas autorizadas en la modificación es de 42, lo que en su momento parecía razonable y en ningún curso se han superado. La tasa de cobertura en el último curso citado se situó en un 43%. La bajada de alumnos es más acusada en los estudiantes nacionales que en los internacionales. El Centro tiene previsto hacer frente al descenso de estudiantes con un plan de captación que incluirá acciones destinadas a atraer alumnos procedentes de mercados hispanos y sesiones informativas en facultades en las que se imparten estudios afines. Además, del acta de la reunión de renovación de la acreditación de este Máster de 18 de diciembre de 2018, en la que se propone realizar una modificación del Título para el futuro, se desprende que se está contemplando cambiar el nombre del programa de "Master en Gestión Comercial" a "Master en Marketing y Gestión Comercial".

Respecto al reconocimiento de créditos, es de aplicación la normativa de la Universidad Rey Juan Carlos, a la que está adscrita ESIC. No obstante, no ha sido necesario aplicar esta normativa; no se ha presentado ninguna solicitud de reconocimiento. La asignatura que habitualmente se ve más afectada por este tipo de solicitudes, las Prácticas Externas, ha de realizarse de forma obligatoria dentro del segundo semestre, es decir, no se puede reconocer.

En el informe de renovación de la acreditación de julio de 2015 se establecía como modificación necesaria aportar evidencias documentales de la coordinación docente. En esta renovación sí se presentan evidencias a este respecto. Concretamente, se observan evidencias del curso 17/18 en las que se recoge la actividad de coordinación realizada en cada asignatura. Está

actividad de coordinación se desarrolla a través de reuniones entre los profesores y el director del programa. La mayoría de las acciones de coordinación emprendidas han supuesto: una revisión de los contenidos de las guías docentes, la actualización de los casos reales que se utilizan en la docencia y la revisión de las lecturas y bibliografía. Además de esta coordinación que se realiza entre el responsable del máster y los coordinadores de las asignaturas, se observa la existencia de una Comisión de la Titulación. Según la normativa de ESIC, la Comisión debe estar integrada por el Director de la Titulación, el Coordinador de Grado/Posgrado, de 2 a 5 profesores, el delegado y subdelegado, 1 PAS y 1 o 2 expertos externos. En las evidencias presentadas se observa que la comisión se ajusta a estos criterios. Se presentan actas de dos reuniones de la Comisión de la Titulación celebradas en el curso 2017/18. En suma, se observa una adecuada justificación documental de la coordinación docente, por lo que podemos decir que se cumple con la modificación necesaria que se estableció en la primera renovación de la acreditación.

Se ha implementado la herramienta de Microsoft (Teams), para que los distintos profesores del Máster puedan intercambiar o compartir, contenidos, noticias de empresa, casos de marketing, de una manera instantánea. Esta herramienta contribuye a la coordinación horizontal y vertical. En dicha plataforma también participan los alumnos.

En la memoria modificada de julio de 2015, se estableció el siguiente perfil de ingreso: "Los perfiles preferentes de ingreso en este Master son Licenciaturas o Grados en Economía, Administración y Dirección de Empresas, Marketing, Publicidad y Relaciones Públicas y titulaciones afines". En el informe realizado a la modificación del plan de estudios se recomendó cambiar este perfil ya que, tal y como aparece definido, se permite el ingreso de estudiantes con titulaciones distintas a las citadas y sin realizar complementos de formación. Este informe recomienda subsanar esta deficiencia bien acotando totalmente el perfil de ingreso o bien estableciendo complementos de formación para aquellas titulaciones distintas a los perfiles preferentes. Está previsto subsanar la deficiencia encontrada en el perfil de ingreso establecido en la memoria modificada de julio de 2015. Entendemos que es ineludible proceder a realizar este ajuste.

El proceso de admisión comporta las siguientes fases. En primer lugar, el estudiante debe presentar la solicitud de admisión debidamente cumplimentada junto a la documentación requerida (el CV del candidato). Además, ha de resolver un caso mediante el cual se evaluarán sus capacidades. Finalmente, se realiza una entrevista personal con el candidato. En el autoinforme se indica que, para los estudiantes cuya lengua materna no sea el español, el caso realizado servirá para determinar si tienen un nivel adecuado de idioma para cursar el Máster. No obstante, en las audiencias se constata que algunos estudiantes internacionales no tienen un dominio del idioma español que contribuya al óptimo desarrollo de las clases. Se recomienda, por tanto, vigilar este criterio en los procesos de selección. Es decir, hay que asegurar un buen manejo del idioma de todos los matriculados para que esto no interfiera en el desarrollo de las clases y en la realización de los trabajos.

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.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

La página web de la Universidad RJC hace referencia al título y enlaza directamente con la web del centro adscrito ESIC. Las páginas web del centro y la específica del Máster ofrecen información suficiente y actualizada, adecuada para la toma de decisiones de todos los grupos de interés. Dicha información atañe a las características generales del Máster, objetivos y competencias, vías de acceso al título y perfil de ingreso recomendado, estructura del plan de estudios, normativas de la universidad, preinscripción, matriculación, nuevos estudiantes y transferencia y reconocimiento de créditos. Información más específica, de particular interés para los estudiantes, como horarios, calendario de exámenes, pruebas de evaluación y plan de estudios, también están accesibles en la web.

Se indica que se está trabajando en el rediseño de la web y en un nuevo campus virtual.

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

El SGIC implantado asegura la mejora continua del Título. Además, se encuentra incluido en el sistema de gestión del centro que cumple con los requisitos del modelo AUDIT y está acreditado en el centro en su implantación desde 2014. Toda la información relativa al Sistema de Gestión de la Calidad del Título (organización, composición, funciones...) está disponible. De forma especial destaca el Informe de la Titulación que se realiza con carácter anual y que se puede consultar libremente en la web.

La institución cuenta con procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. En particular, dispone de encuestas de satisfacción de todos los grupos implicados en el proceso de enseñanza y se observa un esfuerzo por conseguir una alta participación de los distintos colectivos. Los procedimientos de análisis y evaluación de los resultados son valiosos. Además, como antes hemos comentado, se observa una adecuada justificación documental de la coordinación docente.

Existe un buzón de quejas y sugerencias al que se pueden dirigir aquellos grupos de interés que así lo requieran.

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

En el curso 2018/19 el Máster contó con 25 profesores, 18 de ellos doctores y 9 acreditados. El porcentaje de doctores, por tanto, se situó en un 72%, es decir, superó el 70% requerido por la Comunidad de Madrid para la impartición de Programas de Máster. Este es un dato importante para el Título ya que, una recomendación expresa realizada en el informe final de renovación de la acreditación de julio de 2015, fue que se debía mejorar el número de profesores doctores y acreditados, puesto que este Master proporciona la posibilidad de acceder al doctorado. Por tanto, hemos de señalar que se observa un incremento significativo en el número de profesores doctores y acreditados del Título con respecto a la última renovación de la acreditación.

Con relación a la evaluación Docencia de los profesores, en el informe anual de la titulación del curso 2017/18 se nos ofrecen datos del período 2013/14 a 2016/17. En tal período se presentaron a la evaluación un total de 25 profesores del Título, de los que 8 (un 32%) obtuvieron una calificación de excelente, 14 (56%) una calificación de notable y 3 (12%) una calificación de bien. Respecto a la actividad investigadora, en el mismo informe, tal actividad de los profesores del Título es calificada de baja. Existe un Plan de Desarrollo de la Investigación, que los profesores valoran positivamente y que incluye, por ejemplo, la celebración en los próximos años de dos congresos internacionales (EMAC y GIKA), pero los frutos son lentos.

Los estudiantes, en las encuestas, manifiestan un alto grado de satisfacción con el profesorado. En concreto, las valoraciones han sido, sobre 10, de 8,5 (curso 2013/14), 8,7 (cursos 2014/15 y 2015/16) y 9,2 (2017/18). Los ítems que han alcanzado las medias más altas han sido "el profesor muestra respeto ante los comentarios y opiniones de los alumnos", "se muestra accesible y receptivo con los alumnos a la hora de resolver dudas fuera del aula", "la evaluación final se ajusta a lo marcado en el manual del programa" y "se han combinado adecuadamente los conceptos teóricos y prácticos en el seminario". Además, en las audiencias se destaca la alta implicación, accesibilidad y cercanía y la rápida respuesta que dan a las cuestiones planteadas por los estudiantes.

Existe un programa de movilidad del profesorado. En el curso 2017/18 se beneficiaron 7 profesores de ESIC, de los que uno de ellos era profesor de este Máster. En el curso 2016/17, el número de profesores del Título que disfrutaron de movilidad fueron dos. Respecto a la formación del profesorado, en la información que se publica en el informe anual de la titulación 2017/18, se indica que se realizan distintas actividades en ESIC. En concreto se alude a Jornadas Departamentales /Cursos de Verano (por ejemplo, el Departamento de Comunicación y Publicidad organizó una jornada en Salamanca, el Departamento de Dirección de Marketing organizó una jornada celebrada en Valencia, etc.) pero no hay información específica para los profesores de este

Título, ni se sabe si estas jornadas están realmente destinadas a la formación del profesorado.

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

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.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El Master en Gestión Comercial se imparte en el Campus de ESIC Madrid (Pozuelo), en concreto en el Área de postgrado de dicho campus. Esta Área cuenta con 11 aulas de formación, 27 aulas de trabajo y 2 aulas de informática, entre otros espacios. En la visita que realizamos los miembros del panel encontramos que las instalaciones son adecuadas y modernas para la impartición del Título. Respecto a la valoración de estos espacios, en el curso 2017/18 (% de encuestados 61% y escala de 1 a 10), destaca la puntuación otorgada por los estudiantes a las aulas de formación (un 9,2). Las salas de trabajo, sin embargo, resultan peor valoradas (con un 5,7). Preguntados en las audiencias los responsables del Título por esta valoración, nos indican que en determinadas épocas se produce una saturación en el uso de las mismas. También nos comentan que esta saturación será subsanada con la apertura el próximo año de un nuevo edificio, también en Pozuelo, cuya construcción se está finalizando.

Los alumnos de ESIC cuentan con múltiples servicios. Entre ellos cabe citar la existencia de los siguientes: Departamento de Prácticas en Empresa y Carreras Profesionales, Departamento de Antiguos Alumnos (ESIC Alumni), Departamento de Investigación, Departamento de Emprendedores, Oficina Internacional, Aula Multimedia, Editorial y Venta de Libros, ESIC Idiomas, Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación, Cafetería y Comedor, Agencia de Viajes, Servicio de Reprografía y red inalámbrica WiFi de acceso libre. El último Informe Anual de la Titulación recoge un incremento del PAS.

Respecto a la valoración que se hace de estos servicios, en el curso 2017/18 (% de alumnos encuestados 61% y escala de 1 a 10), destaca la restauración con un 8,18. El autoservicio de fotocopias (5,64) y la wifi (5,27) son los aspectos peor valorados. La biblioteca, con un 6,1 tampoco es uno de los servicios bien valorados. Un aspecto fundamental, como es el acceso y atención al participante de ESIC (actividades de acogida, tutorización, orientación profesional, etc.) es valorado con un 7,61. Existe un manual de bienvenida que se entrega al inicio del Máster y una guía académica de postgrado en las que se informa sobre los diferentes servicios e instalaciones a disposición del alumno.

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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) DEL TÍTULO.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Las guías docentes de las 16 asignaturas, el TFM y las Prácticas Externas son homogéneas, están disponibles y contienen la información más relevante. En ellas figura información sobre el profesorado, la materia, los objetivos, las competencias, la metodología, la relación entre el temario y las competencias y las fuentes de información. Se ha subsanado, por tanto, el problema detectado en la primera renovación de la acreditación, relativo a que no se explicaba la evaluación de las Prácticas Externas y el TFM. Además, se constata que las guías de las asignaturas son congruentes en métodos de evaluación con lo establecido en la memoria de verificación.

Con relación a la valoración que los estudiantes hacen de la consecución de los resultados del programa, en una escala de 1 a 10, la media en el curso 2017/18, obtenida de una tasa de respuestas del 61,11%, ha sido de 7,05. Respecto a la organización del programa, tal valoración en la misma encuesta es de 7,84, la valoración de la estructura del programa es de 7,84 y la valoración de la metodología de enseñanza-aprendizaje de 7,82.

El TFM se realiza en grupo y consiste en la realización de un plan de marketing. La propuesta de la empresa sobre la que va a versar el TFM la realiza el propio grupo, aunque el tutor la revisa y puede requerir alguna modificación. Entre las evidencias se presenta el listado de TFM de junio de 2018. Hay cuatro grupos (1 con seis estudiantes y 3 con cuatro estudiantes). Las calificaciones grupales oscilan entre 8,1 y 9,1, aunque hay calificaciones finales más bajas dado que, además de la valoración del grupo, hay una valoración individual. También se incluyen entre las evidencias las actas de evaluación de los cuatro TFMs y las hojas Excel con el seguimiento que los tutores hacen de los trabajos en las tutorías. En las audiencias los estudiantes confirman que el procedimiento descrito es el que realmente se está siguiendo.

El departamento de Prácticas Profesionales se encarga de las Prácticas Externas. Se presenta como evidencia un amplio listado de empresas con las que ESIC tiene convenio. La duración media de las prácticas en el curso 2016/17 ha sido de 1006 horas, lo que supera el mínimo fijado en 150. En el curso 2016/17, con una tasa de respuesta del 19,1%, la media de satisfacción global del estudiante ha sido de 6,8 sobre 10. Los aspectos peor valorados son "adecuación del momento de realización de las prácticas dentro del plan" (4,75), "gestión y orientación prestada por el Departamento de Prácticas de ESIC" (4,50), "atención brindada por el tutor académico cuando se ha necesitado" (4,75) y "compromiso del tutor con el normal desarrollo del proceso formativo" (4,75). En la parte alta de la satisfacción destaca la "acogida por parte del tutor de la empresa (9,25), la "atención brindada por el tutor de la empresa cuando se ha necesitado para la realización de una tarea" (9,00) y la "satisfacción general con el tutor de la empresa o institución (8,75). Preguntados en las audiencias los estudiantes por la satisfacción con las Prácticas no encontramos aspectos negativos que reseñar.

También encontramos encuestas realizadas a los tutores empresariales de Prácticas. En la valoración que realizan en el curso 2016/17 (% de respuestas 18,18% y escala de 1 a 10) se obtiene un promedio global de 7,25. De forma especial destaca la valoración que se hace del estudiante (8,00) y la información recibida por parte del Departamento de Prácticas de ESIC (8,00). El aspecto peor valorado es el perfil del candidato (6,75). En la misma encuesta, pero para el curso 2017/18 (% de respuestas 27,78%) la satisfacción global es de 7. La valoración de los diferentes aspectos está entre 7 y 8. Un 20% de los estudiantes recibió una oferta laboral al acabar las prácticas.

Sobre la movilidad de los estudiantes, ni en el curso 2017/18, ni en años anteriores, se ha realizado movilidad. Hay que señalar que no es una práctica habitual en programas formativos de un año de duración. Se observa en el informe anual del título que está prevista una encuesta sobre movilidad.

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

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.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Como ya hemos comentado en el criterio 1, el Título ha experimentado una caída en el número de matriculados desde sus inicios. Esto hace que, por ejemplo, en el curso 2017/18 la tasa de cobertura se haya situado en un 43%. Aun cuando se evidencia de la existencia de un plan de captación de estudiantes, este plan todavía no ha dado sus frutos. Es preciso seguir potenciándolo. Respecto al resto de tasas, en la memoria del Título, tras la modificación de 2015, quedaron establecidas en los siguientes valores: tasa de graduación 95,39%, tasa de abandono 4,6% y tasa de eficiencia 100%. La tasa de graduación ha sido en los cursos 2015/16, 2016/17 y 2017/18, respectivamente, de 100%, 100% y 94,44%. La tasa de abandono, para los mismos cursos, ha sido de 0,0%, 0,0% y 5,56%. Finalmente, la tasa de eficiencia ha alcanzado todos los cursos el 100%. Como se desprende de la tasa de eficiencia, los alumnos superan todos los créditos en los que se matriculan. La calificación media ponderada para el conjunto de asignaturas en el curso 2017/18 ha sido de 8,03.

La satisfacción de los estudiantes con el profesorado, con los servicios y con el proceso formativo se ha comentado en los criterios 4, 5 y 6, respectivamente. A continuación, se desgranar algunos datos de satisfacción de otros grupos de interés que no se han comentado previamente. En primer lugar, con relación a la satisfacción del profesorado con la titulación, se ofrecen datos para el curso 2016/17 de una encuesta realizada sobre un 72% de la población. La media de satisfacción del profesorado es de 9,2 (en una escala de 1 a 10). En una encuesta realizada al conjunto del profesorado de ESIC (no específica de la titulación) en el año 2015 (tasa de respuestas 12%) con relación a las infraestructuras e instalaciones del campus de Pozuelo, los aspectos mejor valorados fueron la limpieza y el mantenimiento del Campus y los espacios de trabajo; los aspectos cuya valoración se quedó por

debajo de 5 son relativos a los aparcamientos. Entre las evidencias se presenta también una encuesta de satisfacción del profesorado para el curso 2017/18. En concreto, la encuesta se hace a 32 profesores y responden 10 (tasa de respuestas del 31,25%). Las valoraciones medias que realizan de los diferentes aspectos de satisfacción con la titulación están en torno a 9.

Respecto a la satisfacción del PAS, se ofrecen datos de una encuesta realizada en el curso 2016/17 (62,22% y escala de 1 a 10). La valoración del PAS de la universidad (no específicamente del Máster) ha sido de 7,57 en el ítem "plantilla suficiente de personal de servicios para atender correctamente a estudiantes y profesores". En concreto, el ítem "nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos-servicios del título" es de 8,1. También se realizó en 2015 una encuesta dirigida al PAS para valorar su satisfacción con las infraestructuras y con el clima laboral (63% de participación y escala de 1 a 10). La satisfacción media (promedio de 37 ítems) con las infraestructuras fue de 6,96 y con el clima laboral (promedio de 30 ítems) de un 7,39.

Con relación a la orientación profesional del Máster, ESIC recoge las valoraciones sobre la satisfacción de los alumnos de cada edición. En el curso 2017/18 (tasa de respuesta del 61,11% y escala de 1 a 10), se ha producido una mejora en los ítems "equilibrio teórico/aplicado de los contenidos del título" y "actividades de orientación profesional y personal". Las valoraciones para ambos indicadores se situaron, respectivamente, en 8,36 y 7,55. No obstante, se observa una caída en los ítems "despertar inquietudes emprendedoras" y "potenciar la carrera profesional/empleabilidad"; los valores alcanzados han sido 6,82 y 7,18, respectivamente.

Entrando propiamente en los indicadores de inserción laboral, se nos indica que se utilizan los CV en LinkedIn para hacer un análisis de la empleabilidad de los egresados de la Titulación. Los alumnos localizados por esta vía han sido, para el período 2013/14 a 2016/17, el 100% de los estudiantes (41+40+27+10). Según los análisis realizados, el 100% se encuentra trabajando. En su mayoría, el trabajo está relacionado con el Máster cursado. No obstante, el seguimiento de LinkedIn sólo permite conocer la situación laboral, la localización del empleo, la disciplina en la que trabaja el egresado y sus aptitudes, pero no se puede dar respuesta a las preguntas sobre en qué medida la formación en el Máster ha sido adecuada para lograr su empleo, ni el grado de ajuste entre sus expectativas y el actual trabajo, ni cuestiones generales como si recomendaría el Máster a otros estudiantes. En 2016, se realizó, además del plan de encuestas, un análisis de la empleabilidad de los egresados de la titulación a través de la información pública en LinkedIn". Es decir, se siguen realizando encuestas. Esta es una práctica necesaria dada la reducida información obtenida a través de LinkedIn.

PUNTOS FUERTES Y BUENAS PRÁCTICAS:

Criterio 3.- SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

- 1.- Destaca el funcionamiento del Sistema Garantía Interno de Calidad (), certificado por AUDIT. En particular, sobresale el Informe de la Titulación que se realiza con carácter anual.
- 2.- Se dispone de una gran cantidad de información relativa a la satisfacción de los grupos de interés y a la inserción laboral de los egresados.

En Madrid, a 17 de diciembre de 2019

Fdo.: Federico Morán Abad

El/la Presidente/a del Comité de Evaluación y Acreditación