

Informe autoevaluación: 2501300 - Grado en Marketing

INTRODUCCIÓN.- La redacción de este apartado se realizará conforme a las indicaciones señaladas en la Guía de evaluación para la renovación de la acreditación: :

URJC

La implantación del título del Grado se ha desarrollado de acuerdo con lo establecido en la memoria de verificación del título y se han atendido las modificaciones y recomendaciones planteadas en el informe derivado del último proceso de renovación de la acreditación en 2017, con la puesta en marcha de un plan de mejora.

Hasta la fecha, se han pasado siete modificaciones con Informes favorables, seis Informes de Seguimiento y se han realizado trece Informes de Acciones de mejora desde el 2009-10 hasta 2021-22.

Dentro de las acciones de mejora cabe destacar el esfuerzo realizado con la estructura, contenidos y publicación en fecha de las Guías docentes conforme a la memoria de verificación del Grado en Marketing (en castellano e inglés); la mejora y transparencia de la Información relativa a la titulación vertida en la página web de la Universidad; las mejoras en relación a la asignatura del Trabajo Fin de Grado (TFG), poniendo en marcha dentro de la plataforma un sistema de gestión documental con el fin de dar cobertura a la totalidad de los TFG y reducir el tiempo de ejecución para el alumnado y la introducción de dos asignaturas optativas para dar respuesta a la actualización del Plan de estudios.

Actualmente la FCEE está inmersa en el proceso de renovación de los planes de estudios de los diferentes títulos que oferta, en aplicación del RD 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. En julio de 2023, se aprobó en Junta de Facultad la modificación del plan de estudios del Grado en Marketing para su adaptación al nuevo RD. Este cambio normativo ha permitido actualizar y mejorar el itinerario formativo de la titulación ajustando los contenidos específicos de cada asignatura y los resultados de aprendizaje esperados a partir de metodologías, actividades formativas y sistemas de evaluación acordes a la evolución de las demandas actuales de la sociedad y de las organizaciones en este campo de conocimiento.

Durante el curso 2021-22 se han reforzado y mejorado los mecanismos de coordinación docente que garantizan una articulación horizontal y vertical efectiva entre todos los agentes implicados. Por otro lado, los criterios de admisión aplicados son los que establece la legislación vigente y permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso recomendado para iniciar los estudios de Grado.

En la página web del Grado en Marketing los alumnos pueden encontrar de manera sencilla y clara toda la información básica de la Titulación, desde las diferentes modalidades y Centros donde se imparten, el calendario académico, horarios, fechas de exámenes, guías docentes, tablas de convalidaciones, profesorado (por curso y Campus), nombre del coordinador, acceso directo al buzón del estudiante y al buzón de sugerencias y quejas, información básica del Grado en Marketing bilingüe y de los dobles Grados con Marketing (ADE + Marketing; Publicidad y RRPP + Marketing; Turismo + Marketing y Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios + Marketing).

La Universidad Rey Juan Carlos desarrolla los mecanismos necesarios para comunicar de forma adecuada las características del programa formativo y de los procesos que garantizan su calidad. A través de la página web del título se puede acceder fácilmente a la información que demandan los diferentes grupos de interés, en especial, los futuros estudiantes, los alumnos matriculados, el Personal Docente e Investigador (PDI) y el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS), pueden acceder a esta información publicada en abierto y a información adicional a través de la Intranet de la página web de la URJC.

El Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) de la Universidad Rey Juan Carlos, orientado a la búsqueda de la mejora continua de la enseñanza y a promover la cultura de la excelencia, también se apoya en la participación de toda la Comunidad Universitaria y en la transparencia de los resultados. Toda la información relativa al SIGC se encuentra disponible en la WEB de la URJC (<https://www.urjc.es/universidad/calidad>) incluyendo objetivos, reglamento, composición de las diferentes Comisiones de Calidad a

nivel de universidad, facultad y titulación, normas de funcionamiento, procedimientos, etc.

El Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) implementado en la URJC garantiza un proceso operativo y completo de recogida de información y análisis continuo de los resultados más relevantes en las diferentes titulaciones. Se analizan especialmente aquellos aspectos que inciden en los procesos de aprendizaje y en el grado de satisfacción de los diferentes colectivos implicados. De esta forma, el SIGC garantiza la revisión del título y su mejora continua.

A través del Plan General de Recogida de la Información, se puede medir el grado de satisfacción de los diferentes colectivos (alumnos de nuevo ingreso, alumnos matriculados en el curso académico del que se obtiene la información, alumnos egresados, profesores que imparten docencia en el Grado Marketing, alumnos de los programas ERASMUS o MUNDE que han cursado estudios en la URJC en el Grado Marketing, alumnos que han realizado prácticas curriculares en empresas, tutores externos y empleadores de los alumnos que han realizado prácticas curriculares en empresas, alumnos que han defendido el Trabajo Fin de Grado, tutores que han calificado la asignatura de TFG y personal de administración y servicios). Cabe destacar que los aspectos relacionados con la inserción laboral y el perfil de egreso son valorados de forma muy favorable por los empleadores y los propios egresados.

El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académico requerido, disponiendo de una consolidada experiencia y calidad docente, investigadora y de transferencia del conocimiento en las áreas de conocimientos específicas para cubrir los requerimientos del Grado en Marketing. Además, tanto el número de profesores como su dedicación al Grado garantizan una adecuada atención a los estudiantes. Asimismo, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.

La universidad dispone de los recursos materiales y servicios necesarios para prestar un servicio docente e investigador de calidad. Cabe destacar el esfuerzo que se realizó desde el Vicerrectorado de Transformación y Educación Digital al inicio del curso 2021-2022 para dotar de aulas digitalizadas a los campus de Madrid -Vicálvaro, Móstoles y Fuenlabrada y para ofrecer al profesorado apoyo y formación acerca de su funcionamiento y, de esta forma, desplegar todas sus utilidades potenciales durante el desarrollo de las clases. Por otro lado, existen numerosos servicios de apoyo y orientación académica, profesional y servicios de movilidad al alcance de los estudiantes.

El Plan de estudios se ha implantado y desarrollado de acuerdo con la memoria de verificación del título, de forma que las actividades formativas, las metodologías docentes empleadas y los sistemas de evaluación que han sido utilizados en las asignaturas se adecúan a lo descrito en la memoria, garantizando así los resultados de aprendizaje previstos (y posteriormente alcanzados por los egresados del grado) y con el nivel del MECES establecido.

Las encuestas de satisfacción realizadas dentro del Plan General de Recogida de Información a los diferentes colectivos implicados en el título arrojan resultados positivos en la mayoría de los aspectos analizados.

En cuanto a los datos de empleabilidad, los datos generales de inserción laboral en el sector son satisfactorios y evolucionan positivamente, con indicadores adecuados al contexto socioeconómico profesional del título.

Para finalizar, por lo que respecta al cumplimiento del proyecto establecido en la memoria de verificación del Grado en Marketing, se ha cumplido en general, de forma satisfactoria. Por lo que consideramos que en las diferentes dimensiones el estándar se ha cumplido.

CEDEU

CEDEU Centro de estudios Universitarios imparte el Grado en Marketing en la modalidad presencial permitida por la Fundación para el Conocimiento madri+d y señalada en el RUCT. El idioma de docencia de la titulación es, exclusivamente, en castellano. El plantel docente cuenta con el idioma castellano como lengua nativa y la docente designada para la docencia de la asignatura de Idioma Moderno cuenta con una certificación de idiomas C1 en la lengua inglesa.

CEDEU cuenta con un plantel docente que está compuesto por 29 docentes, el cual se ampliará en el siguiente curso académico cuando el título quede implantado de forma completa en el Centro. Durante el curso 2021-2022 el equipo docente cumplía muy sobradamente con los ratios establecidos de número de docentes por estudiante, así como también cumplía con los ratios establecidos de Doctores, Doctores Acreditados y licenciados.

Tras el periodo de pandemia, CEDEU ha implantado distintas mejoras en el desarrollo de las asignaturas a través de su campus virtual, mejorando las herramientas incluidas en el campus para una mejor docencia y mayores posibilidades a la hora de poder llegar al estudiante. La versión del campus virtual se ha ido actualizando de forma progresiva para dar un servicio puntero a los estudiantes del grado. Además, se ha dispuesto en el centro de distintas mejoras en las herramientas audiovisuales para permitir la asistencia y participación de todos los estudiantes, así como la mejora de comunicación por parte de la institución.

En cuanto a las acciones necesarias y recomendadas en el último seguimiento realizado por la Fundación para el conocimiento madri+d y fechado el 04 de octubre de 2022, dada la reciente implantación del grado en el Centro, CEDEU no tuvo acciones necesarias indicadas.

Durante los tres años de implantación del título en el centro, la coordinación con la universidad ha servido para una mejora en los datos de matriculación y resultados de los estudiantes. En los distintos cursos, la mejora de la satisfacción de los estudiantes ha ido en aumento en líneas generales y los resultados académicos han ido en crecimiento para los alumnos de estas promociones. Se espera un alto porcentaje de graduación en los alumnos de la primera promoción y aunque las tasas de abandono han ido creciendo en el centro desde el comienzo de la implantación del título, se encuentran en unos valores reducidos en función del alumnado disponible, mientras que las tasas de rendimiento han ido creciendo de forma muy satisfactoria hasta alcanzar en este curso académico casi el 90%.

En este informe, a sugerencia de los departamentos de calidad de la Universidad Rey Juan Carlos, se ha incluido información referente al trabajo de fin de grado, asignatura que en el curso 2021-22 no se había impartido dado que, por el desarrollo del plan de implantación, no correspondía hasta el curso 2022-23. Esta información se ha incluido en las evidencias correspondientes.

ESERP

El informe de Autoevaluación del Grado en Marketing de ESERP es el resultado de la reflexión, el análisis y el seguimiento realizado por la Coordinación de la Titulación de ESERP, en colaboración con el Coordinador de Calidad y la Dirección de ESERP. Se ha basado en la información proporcionada por su Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), así como las evidencias recopiladas por el grado de los diferentes grupos de interés y servicios de la Escuela Universitaria de Turismo ESERP.

Tras su elaboración, tanto el Informe de Autoevaluación como las Evidencias, se han presentado a la Comisión de Garantía de Calidad de su Titulación y a la Dirección de ESERP.

El Grado en Marketing se imparte en la Escuela Universitaria de Turismo ESERP, centro adscrito a la Universidad Rey Juan Carlos desde el curso 2014-2015.

La Memoria del Grado en Marketing se verificó en 2009 y realizó el proceso de seguimiento ordinario en el año 2012.

En el año 2013, se realizó la primera modificación del título para incluir nuevos campus de impartición de la URJC y el nuevo centro adscrito de impartición, la Escuela Universitaria de Turismo ESERP con una oferta en el mismo de 100 plazas en la modalidad presencial. En esta modificación se atendieron las recomendaciones del informe de verificación. El 31 de octubre de 2013 se obtuvo el informe favorable y el título se empezó a impartir en el centro en el curso académico 2014-2015.

En 2014 y 2017 se realizaron otras dos modificaciones del título.

No obstante, a pesar de su reciente implantación en ESERP, el grado realizó su primer proceso de renovación de la acreditación, obteniendo el informe favorable en diciembre de 2017. A lo largo de este autoinforme se detalla cómo se han abordado desde ESERP las modificaciones necesarias y las recomendaciones propuestas por el Comité de Evaluación y Acreditación de la FM+D en el informe emitido en diciembre de 2017.

En 2018 y 2019, la URJC realizó nuevas modificaciones. En 2019, se modificaron los siguientes aspectos:

- Inclusión de 3 nuevas asignaturas optativas y eliminación de otras 3 antiguas.
- Se cambian diferentes asignaturas en su denominación.

- Se actualiza el representante del título, el representante legal y el solicitante.

- Se actualizan las competencias, pues estaban sobredimensionadas

En 2020, la Universidad Rey Juan Carlos hizo una nueva modificación de la memoria, cambiando los siguientes aspectos y atendiendo las recomendaciones del informe de modificación favorable anterior:

- Se incluye otros sistemas de evaluación en la asignatura de Prácticas Externas.

- Inclusión de la modalidad semipresencial para la impartición de las asignaturas optativas.

- Se actualizan las propuestas de convalidaciones presentadas en su día a la CAM y se modifican los créditos máximos de convalidaciones para titulaciones no universitarias.

- Se incluye información sobre el marco de integridad institucional, Mecanismos de control de identidad de los estudiantes en el proceso de evaluación.

Por último, en 2022, la Universidad Rey Juan Carlos ha realizado la modificación de la memoria, realizando los siguientes cambios:

- Se actualiza el representante del título, el representante legal y el solicitante.

- Se ha cambiado el centro de impartición a la Facultad de Ciencias de la Economía y de la Empresa.

Tras la implantación total del título en ESERP y gracias al Sistema de Garantía de Calidad del Centro, a las Memorias Anuales de Seguimiento y las encuestas de evaluación de la satisfacción de los diferentes colectivos, el Título se ha desarrollado conforme a lo establecido en la última memoria modificada (en adelante MM). No obstante, en el plan de mejora se detallan las acciones emprendidas a lo largo de los últimos cursos.

Asimismo, del análisis de estos años, se pueden destacar como principales fortalezas de la titulación, la alta satisfacción del alumnado, el profesorado y el personal de administración y servicios implicados en la titulación y la bolsa de empleo y prácticas para el grado.

La Coordinación del Título considera, a la vista de lo expuesto, que el Grado en Marketing (en adelante GMKT) cumple con lo comprometido con la MM. Asimismo, se ha implantado de manera adecuada los mecanismos necesarios para realizar una revisión y mejora continua de la titulación, garantizándose así una docencia de calidad.

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.

1.1. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y se aplica adecuadamente la normativa académica.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

La última renovación de la Acreditación tuvo lugar en 2017 (EV00_01a) y se han realizado las modificaciones y seguido las recomendaciones del informe final tal como se constata en (EV00_01b). Respecto a la recomendación realizada para las prácticas, se considera subsanado y con un resultado satisfactorio.

La Unidad de Prácticas Externas (UPE) se rige por el Reglamento de Prácticas externas (EV10_1e) donde se reflejan sus funciones (EV10_1a y 1b). Destaca el perfil de empresas orientadas al Marketing lo que permite entender el alto nivel de calidad de las prácticas y de la satisfacción del estudiantado y tutores externos (EV10_1c y 1d). La asignatura de prácticas se ha planificado garantizando la aplicación práctica de los conocimientos, competencias y actitudes adquiridos al cursar el Grado. Los alumnos tienen acceso al Manual de Evaluación a través de la página web (EV10_01) donde disponen de toda la información. Al terminar

las prácticas se presenta un Informe de Seguimiento del Tutor de la Empresa y un Informe de Memoria Final. La coordinación entre el alumno, el tutor académico y el tutor de la empresa (Ver EV10_1g) ha propiciado un adecuado cumplimiento de la guía docente y del Reglamento de Prácticas Externas (Ver EV10_1f).

Respecto al TFG, se han puesto en marcha acciones de mejora con el fin de dar cobertura a la totalidad de los TFG y reducir el tiempo de ejecución. Los resultados han permitido reducir progresivamente esta distorsión (EV04_2.4). En el Reglamento del TFG (EV04_2.3a) se establece que la defensa sea presencial y obligatoria. Tanto para los tutores como para el Tribunal existe un modelo de rúbrica que deben aportar para la calificación (EV04_2.3b y EV04_2.3c). Los tutores disponen de Instrucciones para la defensa del TFG ante tutor (EV04_2.3d) y ante Tribunal (EV04_2.3e). A partir de ahí y con la coordinación entre la Unidad de TFG y los Coordinadores del Grado, se configuran los Tribunales (EV04.2.2_01).

Los resultados académicos de las asignaturas han sido muy satisfactorios (EV00_05). Además, el dimensionamiento de los grupos (EV00_06) se encuentra alineado con la oferta de plazas de nuevo ingreso publicado en la web.

Actualmente la FCEE está inmersa en el proceso de renovación de los planes de estudios de los diferentes títulos que oferta, en aplicación del RD 822/2021. En julio y octubre de 2023, se aprobó en Junta de Facultad la modificación del plan de estudios del Grado para su adaptación al nuevo RD. (Ver EV00_07a y EV00_07b) Este cambio normativo ha permitido actualizar y mejorar el itinerario formativo de la titulación ajustando los contenidos específicos de cada asignatura y los resultados de aprendizaje esperados a partir de metodologías, actividades formativas y sistemas de evaluación acordes a la evolución de las demandas actuales de la sociedad y de las organizaciones en este campo de conocimiento.

CEDEU

La implantación del Grado en Marketing todavía está en desarrollo en el período que se tiene en cuenta para la elaboración de este informe de autoevaluación. No obstante, se adjuntan evidencias del curso 2022-23 para poder reflejar algunos aspectos relacionados con las prácticas externas y el Trabajo de fin de grado, asignaturas que se impartieron durante el curso 2022-23. El grado se impartió por primera vez en el curso 2019-20 y el proceso de implantación completa de la titulación finalizó en el curso 2022-23.

En la EV01. Guías Docentes se han incluido todas las guías docentes correspondientes al curso 21-22 y a la única modalidad que en la que CEDEU puede impartir la docencia (modalidad presencial). Este es el curso central de la elaboración de este informe de autoevaluación, aunque, como indicamos, también se ha incluido alguna información referente al curso siguiente para aportar información sobre prácticas externas y trabajo de fin de grado.

En las guías docentes se puede observar el contenido de las distintas asignaturas, los sistemas de evaluación, la metodología docente, el profesorado y la ordenación temporal de las asignaturas dentro de la titulación, además de la bibliografía y otra información de interés para los estudiantes y docentes.

La información proporcionada en las guías docentes de las distintas asignaturas está alineada con los criterios de evaluación, metodologías docentes y actividades formativas recogidas en la Memoria Verificada del título.

Como se puede cotejar en las distintas reuniones llevadas a cabo (EV03.1.2), tanto por el sistema interno de garantía de calidad de la titulación como por las reuniones del claustro docente del título, no se han detectado situaciones destacables que hayan supuesto alguna alteración en el desarrollo del programa de la titulación, así como tampoco han supuesto ninguna alteración de las competencias establecidas en la Memoria Verificada del título.

Se estima que los objetivos de la titulación se están cumpliendo, no obstante los resultados de la correcta implantación de la titulación y de aprendizaje se podrán contrastar, de una forma más real, cuando los estudiantes promocionen y comiencen a desarrollar su actividad laboral, siendo entonces cuando se podrá verificar al 100% si los conocimientos se han adquirido y asimilado y si estos son de utilidad para el desarrollo de la actividad profesional que implica el estudio de esta titulación.

En cuanto a los espacios en los que se desarrolla el título, son adecuados y están relacionados en la evidencia EV08.1, indicando en dicho documento los espacios y aulas concretas, así como los medios materiales que se emplean para la docencia de la titulación. También, en la evidencia EV05 proporcionamos información sobre la plataforma virtual que se emplea para la docencia del título en el centro.

ESERP

Actualmente, ESERP está impartiendo su 9ª edición, ya que se implantó en 14-15.

En todas las ediciones, las actividades formativas empleadas en las asignaturas han respetado los % de presencialidad establecidos en la MM. En 21-22 se han utilizado los protocolos sanitarios de la URJC para garantizar la protección de la salud de los estudiantes y del personal.

La implantación y desarrollo del título se ha realizado de manera efectiva. La organización del plan de estudios de GMKT se ha realizado conforme a la MM. Sus contenidos y metodologías son coherentes con el perfil de competencias y objetivos definidos en la MM. Esto queda evidenciado en las guías docentes de las asignaturas (EV01).

La estructura del plan de estudios es coherente con lo previsto en la MM. La distribución de las asignaturas y las actividades formativas definidas en cada una de ellas han permitido que los estudiantes adquieran los resultados de aprendizaje previstos, como se reflejan en las tasas de rendimiento del 84% (Tabla 3.B) y las tasas de éxito superiores al 91% (EV03.1).

Las actividades formativas recogidas en la MM se han implementado adecuadamente de manera presencial, asistidos por los

medios tecnológicos implantados en ESERP cuando los estudiantes o los docentes se han tenido que confinar, informando en todo momento a la Coordinación del Título y la Dirección del Centro.

Las competencias de las guías docentes se ajustan a la MM y corresponden al nivel formativo MECES 2. Las asignaturas que conforman el plan de estudios se han ofertado según lo previsto en la MM. Las actividades formativas han facilitado la adquisición, por parte del alumnado, de los resultados de aprendizaje previstos, creando así las condiciones óptimas para que los alumnos asimilen las competencias necesarias para enfrentar con éxito su futuro profesional.

El tamaño medio del grupo no es superior a 35 alumnos. Esto facilita la atención personalizada y favorece la adquisición de las competencias de la titulación.

En ninguna de las ediciones se ha superado el número máximo de plazas autorizadas.

En la evolución del título desde su implantación en ESERP, la URJC ha realizado 7 modificaciones, en 2013, 2014, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2023.

La docencia presencial se apoya en el uso del campus virtual.

El título contempla la realización de la asignatura de "Prácticas Externas"(PE). Ésta se ha planificado según lo previsto en la MM y es adecuada para la adquisición de las competencias del título. Se han establecido mecanismos efectivos para que las PE puedan realizarse dentro del periodo contemplado en el plan de estudios, permitiendo finalizar en el plazo previsto (Tabla2).

En el 2021-22, las PE se han realizado de manera presencial, pero garantizando las medidas de seguridad y sanitarias necesarias y adecuadas para evitar los contagios en el ámbito empresarial.

Esta asignatura es gestionada por un equipo: la Responsable de Prácticas, que es la persona a tiempo completo que lidera todo el proceso, el Coordinador de Calidad y dos profesores del título (EV10.1/EV10.2).

El título contempla la realización del TFG. Este proyecto permite al estudiante aplicar todos los resultados de aprendizaje adquiridos en las diferentes asignaturas (Tabla2).

En la Comisión Académica se establecen los mecanismos de coordinación del TFG y se asignan los tutores de TFG, en función de las temáticas escogidas por los estudiantes (EV04.2.3). A partir de aquí, el tutor se encarga de la dirección del estudiante a lo largo de la elaboración del TFG. Conforme a la MM y a la Normativa del TFG, la memoria de cada estudiante será evaluada por su tutor y autorizada para su defensa ante el tribunal.

La normativa de permanencia establecida se aplica correctamente.

Los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos de ESERP-URJC responden a criterios normativos y se aplican de forma precisa y justificada en el título, teniendo en cuenta siempre la adecuación de los reconocimientos en, al menos, un 80%.

En el grado, los reconocimientos de créditos realizados en los últimos cursos han sido por cursar diferentes Ciclos Formativos de Grado Superior (CFG5) en las áreas de Administración y Gestión, y Comercio y Marketing (Tabla5).

1.2. 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: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

El Grado Marketing dispone de mecanismos de coordinación horizontal y vertical que se articulan a lo largo del desarrollo global del Título. Las Coordinadoras del Grado actúan como enlace entre todos los agentes implicados en el título. De esta forma, el grado cuenta con un sistema de coordinación que permite detectar solapamientos entre asignaturas, minimizar si hiciera falta las situaciones de sobrecarga de trabajo del estudiante y ajustar la planificación temporal docente al calendario académico.

La coordinación mantiene una comunicación abierta y fluida con el Decanato de la Facultad en relación con las diferentes Comisiones (de Calidad, Revisión y Reclamación de la evaluación continua...), organización de Tribunales de TFGs y gestiones y eventos de la Facultad (Jornadas de puertas abiertas, de acogida y Actos de Graduación).

Asimismo, está en contacto permanente con los Coordinadores de asignaturas con el objetivo de optimizar el proceso de coordinación y facilitar la resolución de incidencias y debatir cualquier aspecto relacionado con los contenidos, las competencias, las actividades formativas, los criterios de evaluación y la detección de posibles solapamientos (EV02_02).

A partir de ahí, se llevan a cabo las siguientes acciones: revisión de las Guías Docentes de Asignaturas (GDAs); publicación de las GDAs en tiempo y forma; resolución de las Dispensas Académicas ((EV02_08); adaptación de la evaluación de alumnos con discapacidad; organización de tribunales de TFG; seguimiento de sugerencias y quejas (EV02_06); atención al futuro alumnado; reunión con los representantes de los delegados de la Titulación del grado; comunicación con los alumnos del grado a través del Espacio colaborativo del Aula Virtual (ESCO) (EV02_05) y el correo institucional del grado (grado.marketing@urjc.es), etc. (Informe de Coordinación docente 2021-22 en EV02_07).

Las Coordinadoras del Grado se responsabilizan de la publicación de las guías docentes previamente elaboradas por los Coordinadores de cada asignatura para que estén disponibles en la web antes del comienzo del periodo de matriculación de los alumnos. Los Coordinadores de asignaturas, a su vez, deben reunirse con el profesorado que va a impartir la misma asignatura en los diferentes Campus para conocer y dar su opinión sobre los contenidos, métodos formativos y sistemas de evaluación establecidos (EV02_04).

La comunicación de los Coordinadores de Grado con los Coordinadores de asignaturas se lleva a cabo a través del correo corporativo como herramienta de seguimiento, control y recordatorio de fechas importantes e instrucciones de elaboración de las guías docentes (EV02_03).

Anualmente, las Coordinadoras del Grado proponen acciones de mejora en el marco de la Memoria Anual, con la participación de la Comisión de Garantía de Calidad a través de un Informe con las principales acciones y mecanismos de Coordinación docente llevadas a cabo. Para el curso académico 2021-22 quedan recogidas en la siguiente evidencia (EV02_07).

Durante el 21-22 se promovieron desde la coordinación conferencias y eventos con orientación profesional, publicitadas previamente a través del Espacio Colaborativo del Aula Virtual (EV02_05).

En definitiva, la Coordinación de la Titulación constituye un elemento esencial para la armonización y desarrollo docente, tanto en su ámbito de organización y planificación como de su nivel de calidad.

CEDEU

CEDEU desarrolla reuniones de coordinación docente de forma programada en tres periodos del curso académico, una reunión inicial justo al comienzo del curso académico, una reunión tras el desarrollo del primer semestre y las pruebas correspondientes a dicho semestre, y una tercera reunión al finalizar el curso académico, en la que se estudian los casos que han sido más significativos durante el curso y se ponen en común todas las situaciones destacables ocurridas en el mismo.

Como evidencia de estas reuniones, se adjuntan las actas de las reuniones de coordinación docente de la titulación, las cuales se llevaron a cabo en los periodos indicados anteriormente y de las cuales se extrajeron las principales conclusiones que se mencionan en dichas actas (EV02).

En relación con las reuniones, se trató el horario propuesto para los exámenes finales, el horario de clases para las asignaturas que se impartirán durante el semestre actual, y se revisó las reuniones de cursos anteriores para asegurarnos de que no hubiera situaciones de superposición entre asignaturas, plazos, actividades, etc., que pudieran poner en peligro el desarrollo adecuado del curso para los estudiantes.

Los resultados de las reuniones realizadas durante el curso auditado fueron satisfactorios, ya que no se detectaron situaciones graves que pudieran representar un riesgo inmediato para el progreso académico de los estudiantes. La dirección del centro programó varias clases magistrales que ayudaron a los estudiantes a comprender mejor las asignaturas y mejoraron su percepción de ciertos aspectos del contenido, consolidando así la adquisición de los resultados de aprendizaje, como se evidencia en los exámenes finales realizados a lo largo del curso y la progresiva mejora de las tasas de rendimiento de los estudiantes respecto de cursos previos.

A lo largo del curso, además de las reuniones registradas en las evidencias facilitadas, se llevan a cabo reuniones no programadas por parte de los docentes dentro del claustro para revisar aspectos relativos a las asignaturas que imparten en la titulación. Este tipo de reuniones, menos formales, son comentadas por los participantes con la coordinación académica de la titulación, pero no queda registro o evidencia de su desarrollo, salvo cuando hay medidas o acciones que tomar de forma activa por alguna de las partes.

ESERP

Los mecanismos de coordinación docente garantizan la adecuación de la carga de trabajo de los alumnos, una óptima planificación temporal del programa y la adquisición de los resultados de aprendizaje, conforme a lo establecido en la MM.

El coordinador del Título es el órgano unipersonal responsable de gestión de la coordinación docente del título, a través de los siguientes aspectos:

-La acción docente: seguimiento del cumplimiento del plan de estudios y de los procedimientos previstos en el sistema de garantía de calidad.

-La acción tutorial: seguimiento del cumplimiento del plan de acción tutorial entre el alumnado de la titulación.

Durante el curso se realizan reuniones y comunicaciones periódicas del responsable del grado con los profesores de las distintas asignaturas para la correcta coordinación de estas. Estas comunicaciones frecuentes garantizan la adecuada carga de trabajo a los estudiantes, promoviendo el mejor aprovechamiento posible y el mayor aprendizaje de los alumnos (EV02).

La coordinación horizontal y vertical del profesorado de las asignaturas es evidenciada formalmente en las actas (EV02), garantizando una adecuada dedicación del estudiante a las asignaturas para la adquisición de las competencias y evitar duplicidades y lagunas de conocimiento. Los docentes exponen cómo se han desarrollado las asignaturas, haciendo hincapié en el desempeño de los alumnos y, en su caso, en las dificultades encontradas. También realizan sugerencias de mejora que se incorporan a los planes de mejora.

La comunicación formal descrita anteriormente con las reuniones de coordinación se complementa con otra de carácter más informal, no siempre presencial, a través de videoconferencia, correos electrónicos o llamadas telefónicas. A través del campus virtual, los profesores pueden comunicarse con los estudiantes y publicar avisos y notificaciones. Los alumnos tienen acceso a información y calificaciones en el campus virtual.

Además del contacto presencial con los estudiantes en el centro, generalmente las tutorías tienen lugar en la hora previa al inicio de las clases y bajo petición del estudiante. También hacen uso de las herramientas digitales para que la comunicación sea amplia y fluida, así el contacto entre los profesores y entre éstos y los estudiantes es permanente por vía telemática.

Estos mecanismos de coordinación, tanto formales como informales, permitieron que estudiantes, profesores y la propia Coordinación del Título, se adaptaran a la nueva situación de confinamiento provocada por la COVID-19 durante el curso 19-20. La Coordinación del Título y el profesorado se adaptaron a la docencia en remoto, y a través de las diferentes vías de comunicación implementadas, se reiniciaron las clases, esta vez virtuales.

Durante los cursos 20-21/21-22, todos los mecanismos y herramientas de coordinación se han seguido utilizando a lo largo del curso.

Con respecto a "PE", existe un mecanismo de coordinación entre los tutores académicos y los tutores de las empresas. Además, ha contado con el apoyo de la Responsable de PE (gestión de convenios y relaciones con las empresas) y el Coordinador de Calidad (evaluación de la satisfacción).

El Responsable de PE, una vez que el estudiante es seleccionado por una de las empresas, se pone en contacto con el tutor de la empresa y con el estudiante para corroborar que las actividades a desarrollar son acordes a las competencias que debe adquirir en dicha asignatura.

Con respecto al Informe de RA del Título de 2017, el Grado estaba implantándose en el Centro. En dicho informe se señala: "Es necesario mejorar el proceso de coordinación tanto vertical como horizontal."

Dicha recomendación ha sido atendida. A la recepción del informe, la Dirección del Centro y la Coordinación del Título mejoraron los mecanismos formales de coordinación docente, recogiendo el orden del día y las conclusiones en actas (EV02). Esto se vio reconocido en el informe de seguimiento especial de 2019: "Resultan satisfactorias las acciones llevadas a cabo para mejorar la coordinación horizontal y vertical. Se recomienda presentar evidencias de la realización del mismo en procesos venideros"

1.3. Los criterios de admisión aplicados 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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

Los criterios de admisión aplicados son los que establece la legislación vigente y permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso recomendado para iniciar los estudios de Grado ofertados (EV11_01), tanto a través de las pruebas de acceso de la EvAU, PAU y sistemas españoles anteriores como de las pruebas para mayores de 25, 40 y 45 años.

Para otras modalidades de acceso, se han actualizado y publicado en la web principal del grado, las Tablas de convalidaciones para los estudiantes que hayan cursado estudios de grado superior y las relativas a los módulos profesionales respecto al Grado en Marketing (EV11_02).

Los alumnos en los diferentes campus acceden a través de la EvAU seguido de los módulos superiores de FP.

El número de estudiantes matriculado en el Grado respeta el número de plazas de nuevo ingreso y porcentaje de plazas objeto de reserva respecto a lo publicado en la web del Grado (EV11_03) y lo aprobado en la memoria de Verificación y sucesivas modificaciones informadas favorablemente.

Suben las notas de corte con respecto a otros años siendo la más alta en Madrid (11,83), luego Fuenlabrada (11,36), Móstoles (10,78), inglés (10,73) y Aranjuez (9,84).

El proceso de matriculación, convalidación y reconocimiento de créditos está unificando en la web permitiendo realizar todos los procesos de matriculación, convalidación y/o reconocimiento de grados de forma totalmente automatizada y online a través de Internet. Ello favorece el acceso a la información sobre plazos y documentación requerida, una mayor transparencia y trazabilidad respecto al estado de las solicitudes y mayor agilidad para la subsanación de errores. Además, la URJC dispone en su página web de un Buzón de consultas para estudiantes (EV11_04).

Los alumnos de Grado Marketing cuentan con una amplia oferta de Programas de apoyo al estudiante (EV11_05) que permiten garantizar una atención 360º al alumnado (programas de orientación a futuros estudiantes, programas de Mentoring, de apoyo a personas con discapacidad, becas/ayudas y programas de inserción laboral) y que se han venido desarrollando de forma satisfactoria en cada curso académico.

Es por ello que consideramos que el presente Grado propone mecanismos y procedimientos accesibles para regular e informar con claridad al estudiante sobre las diferentes vías de acceso y admisión al Título, de los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos y de los sistemas de orientación al inicio de sus estudios.

CEDEU

Los criterios de admisión del Grado en Marketing están definidos en la Memoria Verificada aprobada por la Fundación para el conocimiento madri+d. Todos los alumnos que han accedido al Grado en CEDEU han cumplido los requisitos marcados en el apartado correspondiente de la Memoria Verificada.

En relación con la admisión, CEDEU tiene elaborado un procedimiento de admisión de estudiantes registrado con el código PC02 Procedimiento para el acceso y matriculación de estudiantes CEDEU y que se adjunta a la Evidencia EV99.1 Procedimiento para el acceso y matriculación de estudiantes CEDEU.

A este respecto, CEDEU realiza este proceso para determinar el acceso de los estudiantes en función de sus solicitudes. El proceso se desarrolla con normalidad en el periodo habilitado para la matriculación, aunque la promoción de la titulación comienza antes. El periodo en el que se desarrolla la promoción acaba cuando la universidad cierra la posibilidad de acceso al

grado.

En lo que respecta a los propios criterios de admisión al título, CEDEU cumple con lo establecido en la memoria verificada del título:

El acceso a las enseñanzas oficiales de grado requerirá estar en posesión del título de bachiller o equivalente y la superación de la prueba a que se refiere el artículo 42 de la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades, modificada por la Ley 4/2007, de 12 de abril, sin perjuicio de los demás mecanismos de acceso previstos por la normativa vigente. En esta titulación no hay establecidas condiciones o pruebas de acceso especiales.

En cuanto a las plazas ofertadas, CEDEU ha limitado el acceso de los estudiantes al número de plazas señaladas en la Memoria Verificada del título. En el curso 2021-22 accedieron un total de 36 estudiantes para la modalidad presencial, de las 40 plazas disponibles indicadas en la Memoria Verificada (Tabla 3.A. Admisión y matrícula).

Los datos de admisión reflejan una mejora sustancial en el número de matrículas del centro, iniciando la andadura del grado con 13 matriculados en el primer curso para el curso 2019-20 y teniendo en la actualidad casi el máximo permitido de estudiantes matriculados en el grado.

ESERP

El perfil de ingreso de los estudiantes del Grado en Marketing son los que indica el art. 3 del Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.

Los criterios de admisión del GMKT aseguran que los estudiantes tengan el nivel necesario para el correcto seguimiento del programa. Su aplicación conforme a la MM permite que los estudiantes consigan las competencias definidas en la MM en el tiempo previsto. Además, estos criterios son coherentes con el perfil de ingreso publicado y se ajustan a la legislación vigente. El estudiante que solicita ser admitido en el Grado suele estar muy informado y motivado.

El proceso se desarrolla conforme a lo establecido en la MM. La adjudicación de plazas se realiza en función de la nota de admisión obtenida por el estudiante. Se atenderán en primer lugar las solicitudes de aquellos estudiantes que hayan superado la prueba de acceso a la universidad (y equivalentes) o sus estudios de Formación Profesional en la convocatoria ordinaria del año en curso o en convocatorias ordinarias o extraordinarias de años anteriores. En segundo lugar, se adjudicarán plazas a los estudiantes que superen en la convocatoria extraordinaria del año en curso.

Las solicitudes que se encuentren en igualdad de condiciones, según las prioridades que establece la legislación, se ordenarán aplicando el criterio que corresponda de entre los siguientes:

1. La nota de admisión obtenida en la prueba de acceso a la universidad.
2. La nota media resultante de promediar la puntuación obtenida en las pruebas de madurez y la media del expediente académico del Bachillerato Superior y del curso Preuniversitario.
3. La nota media del expediente académico del BUP o, en su caso, del Bachiller Superior y del COU, para los que hayan superado este último con anterioridad al curso 1974-75.
4. La nota media del expediente académico de Bachillerato para quienes hayan cursado planes de estudios anteriores al del año 1953.
5. La nota media del expediente académico, cuando se acredite estar en posesión de titulación universitaria o equivalente.
6. La nota media del expediente académico de Formación Profesional o equivalente.

Este grado no cuenta con ninguna prueba de acceso especial (EV11) y se imparte en castellano (lengua oficial), por tanto, los estudiantes de otros países, que quieran acceder a la titulación, deberán acreditar el conocimiento de español (nivel B2).

El número de plazas autorizadas es público a través de la web. En la actualidad, las plazas autorizadas en la memoria de verificación son 70.

En las nueve ediciones, la demanda no ha superado las plazas ofertadas autorizadas en la MM.

El Coordinador del Título es el responsable de velar que se aplican los criterios generales de acceso (EV11) y que el número de estudiantes matriculados de nuevo ingreso no supera las plazas autorizadas.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

Por todo lo expuesto, consideramos que el programa formativo está adecuadamente actualizado y se ha implantado de acuerdo con las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones, manteniendo un riguroso seguimiento y control año tras año para detectar posibles desviaciones y aplicando medidas correctoras adaptadas a la asignatura, campus y/o centro de impartición en cada caso.

Cabe destacar el esfuerzo realizado durante el curso 2021-22 para la definición e implantación de mecanismos de coordinación docente que garanticen una efectiva y eficiente articulación horizontal y vertical entre todos los agentes implicados (rectorado, decanato, coordinadores de grado, coordinadores de asignatura, tutores integrales, tutor académico de Prácticas externas y tutores de Trabajos de Fin de Grado, delegados de curso, etc...)

Consideramos que el presente Grado propone mecanismos y procedimientos accesibles para regular e informar con claridad al estudiante sobre las diferentes vías de acceso y admisión al Título, de los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos

y de los sistemas de orientación al inicio de sus estudios.

Por todo ello, consideramos que el estándar de evaluación del criterio de Organización y Desarrollo para el Grado de Marketing se ha desarrollado de forma MUY SATISFACTORIA.

CEDEU

El Grado en Marketing se implantó en CEDEU en el curso 2019-20 cumpliendo los requisitos establecidos en la Memoria Verificada. Durante el curso académico 2021-22 se llevó a cabo en seguimiento en la titulación, pero que no afectó a CEDEU por auditarse el año de implantación en el centro del título. CEDEU aporta a este criterio las reuniones que se mantienen de forma periódica entre el profesorado del centro (EV02), se aportan las guías docentes de las asignaturas (EV.01) de la modalidad autorizada a CEDEU para su docencia, y se incluye el procedimiento de admisión (EV99.1), que permite confirmar que los estudiantes cumplen con unos requisitos mínimos para poder ingresar en la titulación para la que han aplicado, en este caso el Grado en Marketing.

La planificación del curso se ha realizado de forma conjunta con la URJC y se plasma a través de las guías docentes, donde se han reflejado las metodologías docentes, los sistemas de evaluación y competencias de la Memoria de Verificación para el correcto desarrollo de la docencia. Se ha realizado una temporalización de las actividades formativas para repartir el esfuerzo del alumno a lo largo del curso, y se realiza un seguimiento del cumplimiento a través de la coordinación docente. Parte de esta temporalización ha quedado expuesta en la evidencia EV.13, donde queda reflejado el cumplimiento de los requisitos establecidos en cuanto a la docencia, al igual que la parte de tutorización queda referida en las guías docentes (EV01.).

En cuanto a las tasas de cobertura del título, como se puede observar en los datos aportados en este criterio, no se superan los datos autorizados en la Memoria Verificada, pudiendo observarse en la Tabla 3.A Admisión y matrícula una progresión positiva en el número de matriculados en la titulación. La progresión que se ha ido dando en la tasa de cobertura del título desde el comienzo de su docencia en el centro ha sido muy satisfactoria, llegando casi a la plena cobertura en el tercer año de docencia. Por otro lado, también la tasa de abandono ha sido moderada durante estos dos primeros años de la titulación lo que es un buen indicativo del desempeño del título en el Centro.

Por tanto, concluimos que se han cumplido de forma completa todos los aspectos indicados en el Criterio 1 de este autoinforme.

ESERP

El programa formativo del Grado en Marketing está actualizado y se ha implantado en ESERP conforme a las condiciones establecidas en la MM.

Las guías docentes se revisan anualmente y recogen los aspectos definidos en las asignaturas conforme a la MM.

Se aplica adecuadamente la normativa de permanencia y la normativa académica de ESERP-URJC.

Las prácticas externas están implantadas y se desarrollan adecuadamente en el cuarto curso del título. El tutor académico realiza el seguimiento de los estudiantes para garantizar que se adquieren las competencias, habilidades y conocimientos vinculados a la asignatura.

El sistema de transferencia y reconocimiento de créditos está definido e implantado correctamente en la actualidad.

Los mecanismos de coordinación son adecuados y están implementados en el título, permitiendo la adecuada asignación de carga de trabajo al estudiante y evitando duplicidades o vacíos de contenidos. Su funcionamiento permite que los estudiantes adquieran los resultados de aprendizaje de las asignaturas del título.

El perfil de ingreso y los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes dispongan de los conocimientos necesarios para iniciar los estudios.

En todas las ediciones se ha respetado el número de plazas ofertadas en la memoria.

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. La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.:

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: URJC

En la página web del título (EV15_01) los alumnos pueden encontrar toda la información básica de la Titulación. También se encuentra disponible la estructura e información del plan de estudios que se imparte en inglés (EV15_02) y la de los dobles Grados con Marketing (EV15_03).

Además, el alumnado puede acceder a una estructura de 10 secciones que recogen de forma ordenada y unificada toda la información del título, así como los procesos que garantizan su gestión y la información relativa a indicadores de seguimiento y

control como: Información Básica (EV15_04); Acceso y Matriculación (EV15_05) se incluye la oferta de plazas por campus y centros para el grado y dobles grados incluidos; Convalidaciones con titulaciones FP, los alumnos pueden encontrar las tablas de las Titulaciones de formación profesional que se convalidan con Grado Marketing (EV11_02); Itinerario Formativo (EV15_07) donde se muestra la relación de asignaturas que componen el itinerario formativo de la titulación, indicando el curso y semestre de impartición, el número de créditos y el carácter específico de cada asignatura; Medios Materiales (EV15_08) información sobre las instalaciones y recursos materiales a disposición de los alumnos; Prácticas Externas (EV15_09) se incluye el proyecto formativo del Grado (EV15_10a), el Manual de Evaluación de las Prácticas externas (EV15_10b), el procedimiento para la gestión, tramitación y asignación de las prácticas externas (EV15_10c) con el reglamento de Prácticas Externas (EV15_10d) y acceso directo a la plataforma de Prácticas Externas (EV15_10e); Reconocimiento académico de créditos (RAC) se incluye la normativa de RAC para el Grado, con los criterios, clasificación, procedimiento y valoración de las actividades admitidas (EV15_11); Programas de Movilidad (EV15_12) información de universidades con convenio y oferta de plazas para los distintos Programas de Movilidad entre estudiantes de la URJC con universidades extranjeras a través del Programa Erasmus, Munde o SICUE; Programas de Apoyo al Estudiante (EV15_13) donde se incluyen la amplia oferta de Programas de apoyo al estudiante que permiten garantizar una atención 360º al alumnado; Normativa (EV15_14) relativa a los procesos relevantes para la gestión y desarrollo de los estudios de Grado; Garantía de Calidad (EV15_15), además de la publicación de los Informes de Seguimiento externo (EV15_15a), se proporciona un enlace al RUCT (EV15_15b) y al BOCM (EV15_15c) para acceder directamente a la información relacionada con las características del programa formativo autorizado, resultados de los procesos de verificaciones, inscripción en el RUCT y seguimiento del Grado de Marketing. También se publica todo lo relativo al Sistema Interno de Garantía de Calidad (EV15_16), indicando los responsables de los procedimientos; la composición de las Comisiones de Garantía de Calidad (EV15_17); los Informes de resultados una vez realizado el seguimiento de la Titulación diferenciada por cursos académicos (EV15_18); el Plan general de recogida de información (EV15_19) en donde se pueden ver los resultados de la encuesta del curso 2021-22 (EV15_19a); las acciones de mejora puestas en marcha por cursos académicos (EV15_20). Además, dentro del Sistema de Garantía de Calidad se incluyen también el Informe final de la última renovación de la acreditación (EV 15_21) así como su Plan de mejora (EV15_21a) y el Informe Final de Seguimiento tanto ordinario 2022 (EV15_22) como los Informes de Seguimiento Especial (EV15_22a). El procedimiento que se sigue para la recogida de datos está totalmente planificado (EV15_23) y el Portal de Transparencia de la Universidad, (EV15_24) donde se hace pública toda la información necesaria para la rendición de cuentas. De acuerdo con la décima edición del Examen de Transparencia 2021: Informe de transparencia voluntaria en la web de las universidades Españolas, publicado en noviembre del 2022, y elaborado por la Fundación Haz (<https://www.hazfundacion.org/informes/informe-transparencia-2021-universidades-espanolas>), la Universidad Rey Juan Carlos cumple plenamente con el indicador sobre el "informe de responsabilidad social", y es la única universidad que cumple con el indicador "informe de actividades", ganándose así el sello de transparente al conseguir los 54/54 puntos, con un 100% de cumplimiento. Este informe evalúa 28 indicadores donde se analiza la información publicada en cuanto al plan estratégico, el personal, la oferta y la demanda, los canales de comunicación o la empleabilidad de los alumnos, entre otras, con el principal objetivo de comprobar que la información más relevante para los grupos de interés sea pública y accesible, y que los contenidos mostrados sean completos, exhaustivos y actualizados.

Por todo lo anterior, consideramos que el presente Grado dispone de mecanismos adecuados para comunicar a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad, de forma objetiva y suficiente.

CEDEU

La información sobre el título que se imparte en el centro aparece relacionada en la página Web de CEDEU, así como en el campus virtual privado que los alumnos tienen a su disposición. La dirección web en la que aparece la información sobre las asignaturas, así como toda la información sobre los criterios de acceso, la modalidad de docencia, el número de créditos del grado, número de plazas, los planes de estudio y demás información de interés sobre los procesos de matriculación y desarrollo del grado es <https://www.cedeu.es/grados-universitarios/grado-marketing-diploma-lcs>. Las guías docentes de las asignaturas del Grado del curso 2021-22 han sido adjuntadas en la evidencia EV01. Guías docentes.

Además de los sistemas informáticos disponibles en el centro, el departamento de marketing de CEDEU realiza labores pedagógicas con los posibles futuros estudiantes que desean realizar alguna titulación en el centro, desarrollando talleres de explicación de las posibles titulaciones, realizando reuniones con alumnos y progenitores y poniendo a disposición de todo interesado trípticos y folletos con información sobre las titulaciones de las que dispone el centro, con todas sus características e información disponible en la página web.

En cuanto a las labores de transparencia con el resto de participantes de la titulación, el centro lleva a cabo reuniones de la Comisión Interna de Garantía de la Calidad de la titulación, reuniones en las que participan las partes interesadas del centro en cada una de las titulaciones, es decir, la dirección del centro, representantes del profesorado, representantes de los estudiantes, personal de administración y servicios y personal externo independiente. En el curso que se audita, el centro desarrolló tres reuniones de dicha comisión, de las cuales se adjuntan actas en la Evidencia EV03.1 Registro SIGCT, reuniones convocadas desde la dirección de la titulación y en las que se informó sobre el desarrollo habitual del curso y acciones tomadas durante el mismo. Dichas reuniones se llevaron a cabo al comienzo del curso, al comienzo del segundo semestre y al finalizar el curso académico.

En cuanto a los procesos de gestión, CEDEU dispone de un sistema de gestión de la calidad implantado en el comienzo de la andadura del centro. El sistema de gestión está formado por diversos procedimientos de carácter interno y un manual de calidad del centro, documento que se adjunta como Evidencia EV.03.1.3 Manual del SIGC. En este manual y a lo largo de todos los procedimientos del centro, CEDEU desarrolla una gestión por procesos de todas las actividades relacionadas el desempeño de sus funciones, teniendo la mejora continua como centro del sistema.

ESERP

La página web del Grado en Marketing en la URJC (<https://www.urjc.es/estudios/567-marketing#itinerario-formativo>) tiene un enlace directo al título en el Centro Adscrito ESERP. No obstante, en esta página se recoge la información general del título.

La página web del Grado en Marketing de la Escuela Universitaria de Turismo ESERP (<https://es.eserp.com/grados/grados-madrid/grado-en-marketing-en-madrid/>) es uno de los canales de información que utiliza ESERP para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

Esta web se ha actualizado en varias ocasiones (última en septiembre de 2023).

Las claves de la web actual son la sencillez y la accesibilidad, con el objetivo de ofrecer información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible del Grado en Marketing.

Actualmente la página del título incluye la siguiente información:

- Denominación de la titulación, estructura del plan de estudios (ECTS), idiomas, número de plazas, centro de impartición, modalidad y normativa de admisión.

- Criterios de admisión y requisitos de acceso al Grado.

- Las guías docentes del título para todas las asignaturas, incluidas las prácticas externas y el Trabajo Fin de Grado con la descripción de cada una de ellas (ECTS, competencias, actividades formativas, sistemas de evaluación, profesorado responsable, ...)

- Horarios, aulas y calendario de exámenes.

- Equipo docente.

- El Sistema de Garantía Interna de Calidad del título donde figuran los responsables del mismo, los procedimientos y acciones de mejora puestas en marcha, así como información sobre los principales resultados del título.

- El Sistema de Quejas y Reclamaciones.

- Información oficial relacionada con las características del programa formativo, así como de los procesos de verificación y seguimiento del título.

Tanto a través de la web de la URJC como de la web de ESERP, el alumno puede encontrar información actualizada sobre las características del título y el desarrollo del mismo a través de enlaces fácilmente accesibles.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:

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: URJC

La página web de la URJC y su intranet proporcionan de forma accesible, sencilla, clara, ordenada y transparente todos los elementos e información objetiva y suficiente sobre las características del título y los procesos de gestión que garantizan su calidad a todos los agentes de interés del sistema universitario (profesorado, estudiantes potenciales, matriculados y egresados y personal de administración y gestión). Todo esto, se corrobora con informes externos como el "Informe de Transparencia y Buen Gobierno de las Universidades. Examen de transparencia 2021".

Por ello, se considera que se cumple de forma EXCELENTE el estándar de evaluación relativo al criterio de Información y Transparencia.

CEDEU

La información pública disponible del Grado en Marketing se encuentra en la página web de CEDEU Centro de Estudios Universitarios. La información está accesible fácilmente y es completa respecto de lo necesario establecido en la memoria de verificación. En la misma web, se tiene acceso a información del sistema de gestión de garantía de la calidad y a los propios informes relativos a la acreditación.

En las páginas web referidas en este criterio se pueden encontrar también los resultados de los informes de seguimiento anuales que se han llevado a cabo para asegurar el buen desarrollo del curso.

También CEDEU pone a disposición de las partes interesadas información de la titulación en soporte físico, disponiendo en el Centro de folletos y trípticos con información detallada sobre la titulación, procesos de matriculación, etc. que pueden ser de interés para los futuros estudiantes o las partes interesadas.

Por último, la información para el alumno del Grado está disponible también de forma privada en el propio Campus Virtual, elemento básico en la comunicación y desarrollo académico del estudiante, tanto para la modalidad presencial como para la a distancia.

En cuanto a la información recogida en actas, a lo largo del curso académico se llevan a cabo tres reuniones del Comité Interno

de Garantía de Calidad de la Titulación, que reúnen a todas las partes interesadas en el título, desde la dirección del centro hasta los estudiantes. En estas comisiones, se ha desarrollado y tratado información referente al desarrollo del curso para que todas las partes tengan conocimiento de las acciones y resultados de estas actividades.

Por último, la información de carácter general queda registrada en la página web de CEDEU en el apartado de CEDEU News, donde el centro recoge diversa información de gran variedad, desde la forma específica de convenios, realización de actividades, participación en actos, vida estudiantil y aspectos relacionados con la docencia en el centro.

Teniendo en cuenta toda la información aquí recogida, podemos decir que la información provista relativa a la transparencia y la información de la titulación es completa y está a disposición de todas las partes interesadas.

ESERP

Toda la información necesaria para los futuros estudiantes y otros grupos de interés del sistema universitario está disponible en la página web del título, tanto de la URJC como de ESERP.

Los estudiantes, previamente a la matriculación disponen de información relativa a la denominación de la titulación, criterios de admisión y requisitos de acceso, estructura del plan de estudios (ECTS), idioma y modalidad de impartición, número de plazas y normativas aplicables.

Todas las guías docentes actualizadas de las asignaturas están disponibles en la página web de ESERP. En cada una de ellas se recoge la descripción de cada asignatura: tipología, periodo de impartición, créditos ECTS, idioma, presentación de la asignatura, competencias, contenidos, actividades formativas, metodologías y sistemas de evaluación con su ponderación y los criterios de evaluación en este curso académico, la bibliografía y el profesorado).

Además, en la Información Académica de la página web del título se recoge el calendario académico y el horario de impartición de la docencia del título.

Respecto al Sistema de Garantía de Calidad del Título, la página web contiene información, igualmente accesible, sobre organización, composición y funciones del mismo. Está disponible, además, la información sobre los principales resultados del título y las acciones de mejora puestas en marcha.

Está perfectamente implementado un sistema de sugerencias, quejas... en el centro y en el título. El buzón de sugerencias y quejas está accesible desde la misma página web del título.

La Coordinación del Título es el encargado de que la información publicada esté actualizada y sea homogénea tanto en la web como en el campus virtual.

ESERP, en general, y el título, en particular, disponen de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.

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.

3.1. El SGIC dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

La información relativa al Sistema de Garantía de Calidad (SIGC) incluye una descripción de la composición de los diferentes Comités de Calidad, funciones, normas de funcionamiento, procedimientos, etc. Se encuentra estructurado en tres niveles: Comité de Calidad de la Universidad, Comisión de Garantía de Calidad del Centro y Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT) (EV3.1_01): el Comité de Calidad de la Universidad (CC) es responsable de la implantación de un sistema de garantía interno que asegure la calidad de los planes de estudio; la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) es una comisión técnica encargada de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) a nivel de centro. Ver composición (EV3.1_02) y la (CGCT) es una comisión técnica encargada de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad a nivel del Grado. Se reúne dos veces al año con el fin de supervisar la aplicación de los planes de estudio; comprobar que las guías docentes están publicadas, analizar la información derivada de los indicadores de calidad y realizar al menos un Informe que incluya planes de mejora si así lo indican los resultados; supervisar las acciones de mejora propuestas y, proponer, si fuera necesario, reformas en los planes de estudio.

Todo ello queda recogido en la Memoria anual de Seguimiento de la Titulación del Grado a través de diversos indicadores (Ver EV3.1_04). Los aspectos más relevantes del Informe detallado de la Memoria se presentan ante los miembros de la Comisión de Calidad de Garantía de Calidad del Grado en la reunión anual, junto con los planes de mejora y acciones a realizar (EV3.1_05). Por otro lado, la CGCC mantiene a disposición del profesorado, alumnado y PAS un procedimiento de "Reclamaciones y sugerencias"

(EV3.2_01), junto con un Manual para poder iniciar el procedimiento y rellenar la solicitud (EV3.2_02) y otro Manual para los tramitadores (EV3.2_03). De esta forma, las sugerencias/quejas recibidas son consideradas y resueltas según su naturaleza por el responsable que corresponda. El tiempo de respuesta varía dependiendo el asunto a tratar, personas implicadas y las medidas de actuación llevadas a cabo (EV3.2_04a, EV3.2_04b, EV3.2_04c, EV3.2_04d)

El SIGC está implementado y es revisado periódicamente y, garantiza, además, la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés. Asimismo, los procedimientos permiten garantizar la recogida de información de forma continua, el análisis de los resultados, su utilidad para la toma de decisiones y, por tanto, la mejora de la calidad del título, en general.

CEDEU

El SIGC de CEDEU contiene diversos procedimientos que permiten garantizar la recopilación de la información necesaria, el cumplimiento de los criterios establecidos por la institución y la obtención de resultados relevantes de forma continua.

Estos datos y resultados son revisados de forma periódica por el departamento de calidad del centro, por lo que se analizan todos los aspectos relacionados con, entre otros, el aprendizaje, la inserción laboral, la satisfacción de los distintos grupos de interés, la toma de decisiones y los resultados para la mejora de la calidad del título. Estos resultados se trasladan a la dirección del centro y se ponen en común con los miembros del sistema interno de garantía de la calidad de la titulación en las reuniones programadas a lo largo del curso académico.

El SIGC permite también recoger y estudiar los resultados de la toma de decisiones y la mejora de calidad del título y de los resultados de aprendizaje de los alumnos del grado.

En EV03.1.3 Manual del SIGC encontramos el Manual del SIGCT con los procedimientos del sistema de gestión interna de calidad y que permiten un correcto funcionamiento del sistema del centro.

En referencia a la mejora continua, en la EV03.1.1 Plan de Actuación de la EV03.1 se puede encontrar un resumen de las acciones de mejora propuestas en función de las reclamaciones realizadas por las partes interesadas y las abiertas por el propio centro en función de las necesidades detectadas durante el desarrollo habitual del curso.

Las actas de la comisión de garantía de calidad de la titulación se incluyen en la EV03.1.2 Actas. Como CEDEU realiza en todas las titulaciones, se ha llevado a cabo una reunión de esta comisión antes del comienzo de la impartición del grado, otra reunión, una vez finalizado el primer semestre del curso y una última tras finalizar el curso académico. En estas reuniones, la comisión ha podido recabar información sobre el desarrollo del curso, las dificultades a las que el centro y todas las partes involucradas se han enfrentado y así se han podido tomar acciones para mejorar respecto al desarrollo del pasado curso académico.

ESERP

ESERP dispone de SIGC formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título.

Este sistema permite garantizar la recogida de información continua y el acceso a dicha información de forma sencilla, acerca del análisis de los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés), su utilidad para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título; así como los resultados de aprendizaje del alumno.

El SIGC se encuentra implantado a nivel titulación y se constituye como una herramienta imprescindible para la generación de indicadores, su análisis, la definición de acciones de mejora y la orientación hacia la mejora continua y la excelencia de la titulación. Sus procedimientos son los definidos en el SIGC de URJC, tal y como indica la MM. La Coordinación del Título es el responsable del despliegue del SIGC. Otros estamentos implicados en la calidad de la titulación son la Dirección del Centro, el Coordinador de Calidad de ESERP y la CGCT.

La CGCT analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua del programa.

Por tanto, el CGCT es el órgano que participa en la planificación y seguimiento del SIGC, siendo uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Así, la Dirección de ESERP asegura el establecimiento de los canales y procesos de comunicación apropiados y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Además, el CGCT realiza el seguimiento interno del programa para su óptimo funcionamiento, atendiendo, si es necesario, a las recomendaciones recogidas en los informes de evaluación interna y externa.

Asimismo, propone actualizaciones y modificaciones del título y coordina los procesos de evaluación interna para la acreditación del título.

La CGCT, como responsable de la garantía de la calidad de la titulación, tiene asignadas, entre otras, las siguientes funciones:

- Supervisar la aplicación de los planes de estudio, en particular la impartición de los contenidos, la realización de las distintas acciones formativas propuestas y la evaluación de contenidos y competencias.
- Apoyar en la organización de la ordenación académica de cada curso.
- Aprobar las guías docentes de las asignaturas del plan de estudios antes del comienzo de cada curso, exigiendo que dichas guías aseguren la adquisición de competencias propuestas por la asignatura en el plan de estudios.
- Comprobar que las guías docentes de las asignaturas están publicadas antes de que comience el curso académico.
- Decidir, del catálogo de indicadores de calidad propuestos por el Comité de Calidad de la Universidad, cuáles van a ser utilizados

para asegurar la calidad de la titulación, incluyendo como mínimo, aquellos requeridos por ANECA en el proceso de verificación de la titulación.

-Analizar la información derivada de los indicadores de calidad establecidos para la titulación y realizar al menos un informe, coincidiendo con el final del curso académico, que incluya planes de mejora si así lo indicasen los resultados.

-Supervisar las acciones de mejora propuestas en relación al plan de estudios.

-Proponer, si fuese necesario, reformas en los planes de estudios, para su consideración por ESERP y la URJC.

Esta Comisión está formada por:

-El Coordinador de Calidad de la ESERP, que actúa como presidente.

-El Coordinador de la Titulación, actúa como secretario.

-Varios representantes de los profesores de la Titulación.

-Un representante de los alumnos de la Titulación.

-Un representante del personal administrativos y de servicios.

La CGCT se reúne, al menos, dos veces al año, tras ser convocada por su Presidente y tras, la elaboración del acta correspondiente, se dispone de un tiempo estimado para que los miembros del CGCT propongan correcciones para su aprobación (EV03.1).

Durante el desarrollo del Grado se han realizado varias reuniones del CGCT en cada curso, registrándose en las actas el orden del día y las decisiones adoptadas (EV03.1).

Por tanto, gracias a la implantación del SGIC, disponemos de la información necesaria y de un conjunto de indicadores que resultan eficaces para detectar mejoras en el título. Durante el primer semestre del curso académico, la URJC envía a ESERP la Memoria de Seguimiento (en adelante, MS) del curso académico anterior con los datos cuantitativos del título, para ser completada por el centro. En ella se incluyen los planes de mejora(EV03.1).

En la MS del Título se analiza la información del título, los indicadores de resultados de aprendizaje y la satisfacción de alumnos, docentes, PAS, empresas y, en futuras ediciones, egresados y se realiza la evaluación global de la calidad del programa y se recogen las propuestas de mejora de la titulación. La MS constituye la herramienta de apoyo para la toma de decisiones sobre la la mejora del programa.

3.2. El SGIC implementado, para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información objetiva y suficiente y de sus resultados y que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

El SIGC permite una mejora continua del título ya que ha sido una herramienta fundamental para detectar problemas y puntos débiles del Grado y, para poder poner en marcha, numerosas acciones de mejora. El Plan General de Recogida de la Información (PGRI) permite recoger gran cantidad de datos sobre el grado de satisfacción de todos los colectivos involucrados a través de tres tipos de encuestas: online, telefónica y presencial con una periodicidad anual (EV3.1_06). Los indicadores utilizados giran en torno a la opinión del alumno, satisfacción docente, de estudiantes y egresados, satisfacción de profesores con el grado y el campus, programa de movilidad y prácticas externas (estudiantes, empleadores, tutor externo) (EV3.1_07a y EV3.1_07b).

Con el propósito de lograr un correcto desarrollo de las prácticas externas por parte de los estudiantes y entidades colaboradoras e introducir medidas de mejora en el programa de prácticas, la URJC articula un procedimiento de garantía de calidad a través de un sistema de evaluación basado en cuestionarios de satisfacción por parte de los estudiantes, de los tutores externos (empresa) y de los tutores académicos, así como de los informes de los tutores, y su análisis por los órganos responsables de la calidad, que permite detectar situaciones irregulares y posibles carencias y establecer en su caso las oportunas medidas de mejora.

Los indicadores que se tienen en cuenta relativos a los estudiantes, entre otros, son los siguientes: número de estudiantes en programas de movilidad, número de créditos matriculados en destino, número de créditos convalidados, proporción de créditos superados a través de programas de movilidad con respecto al total de créditos superados en la titulación. Estos mismos indicadores son utilizados en relación con los estudiantes extranjeros recibidos en la titulación.

En cuanto a los espacios de docencia y estudio, los alumnos valoran mejor las condiciones de la biblioteca (con 4.56 puntos sobre 5). En relación con los recursos informáticos y tecnológicos, el grado de satisfacción del Portal de Servicios es valorado con 4.17 puntos. Por otro lado, en general valoran de forma muy positiva la información disponible en la página web, sobre todo, el grado de satisfacción con la información disponible sobre el Grado (con un 3.72 puntos), frente a un 3.48 puntos la información disponible en la web de la Universidad. La satisfacción global con respecto a la Titulación es valorada por los estudiantes con 3.0 puntos sobre 5. Este dato se ha tenido en cuenta como objetivo de mejora en las últimas Comisiones de calidad para introducir algunas modificaciones en la actual memoria del Grado en Marketing con el objetivo de actualizar los contenidos, que es una de las condiciones más demandadas de los alumnos en los últimos años. En cuanto a la información de otro de los grupos de interés que forman parte de la Universidad, como es el profesorado, es importante resaltar que éstos valoran por término medio con un 4,37 la labor de orientación y apoyo desarrollada por el Coordinador de la Titulación y con un 4,2 de media la satisfacción con la Titulación. En relación a los espacios de docencia y estudio, los alumnos valoran como media con un 4,2 las condiciones de la

biblioteca y con 4,0 el grado de satisfacción del Portal de Servicios. A partir de estos resultados de las encuestas de satisfacción y de los indicadores del informe anual y de las recomendaciones o propuestas de mejora establecidas, los responsables de la titulación adoptan decisiones importantes para la mejora y adaptación del título a las nuevas necesidades, manteniendo los estándares de calidad requeridos.

Por último, los resultados de la calidad docente se publican en la web (EV3.1_08), al alcance de todos los grupos de interés que conforman la Universidad.

CEDEU

El SIGC está completamente implementado en la organización y dispone de la documentación suficiente y necesaria para garantizar la evaluación y mejora de la calidad de enseñanza - aprendizaje de los estudiantes. Se adjunta el Manual del SIGC como evidencia EV03.1.3 Manual del SIGC, así como los procedimientos directamente implicados en este estándar de evaluación, a saber:

-EV03.1.3 Manual del SIGC.pdf

-EV03.1.4 PC04B PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA CEDEU.pdf

-EV03.1.5 PC05 PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE CEDEU.pdf

-EV03.1.6 PA06A PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CEDEU.pdf

-EV03.1.7 PA06B PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CEDEU.pdf

Todos los procedimientos del Sistema Interno de Garantía de la Calidad de CEDEU se han implementado de forma satisfactoria en la titulación y son de utilidad para mejorar el desempeño de los docentes, personal de administración y dirección de CEDEU.

Los resultados obtenidos de estos procesos y procedimientos sirven para alimentar el desarrollo de acciones de mejora que se implantan en el común de las titulaciones o de forma específica en alguna o algunas de ellas, en función de las necesidades y alcance de las situaciones detectadas.

Todos los datos recogidos por el sistema de gestión y tratados en las distintas reuniones del Sistema de garantía interno de calidad del título se comparten con la Universidad y son recogidos en el informe anual indicado en la evidencia EV03.1.0.

ESERP

El SGIC de ESERP dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Según consta en el SGIC de URJC, ESERP mide, analiza, procesa y tiene en cuenta los resultados de sus servicios, especialmente de la formación. Para esto se dota de procedimientos documentados que describen, desde la toma de datos hasta el uso de los resultados en la toma de decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas (EV03.1).

En consecuencia, ESERP en general y el título en particular (EV06-EV09):

-Dispone de mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés (Alumnos, PDI y PAS) en relación con la calidad del servicio prestado (especialmente con la enseñanza), sobre los resultados del aprendizaje y sobre la percepción de los grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos adoptados.

-Posee instrumentos para la recogida de la información acerca de los resultados obtenidos por los alumnos, su inserción laboral como egresados y la satisfacción con los servicios proporcionados.

-Realiza el control, la revisión periódica y la mejora continua, tanto de los resultados como de la fiabilidad de los datos obtenidos.

-Ha determinado la forma de introducir mejoras en los resultados.

-Ha establecido los procedimientos documentados que regulan la toma de decisiones relacionadas con los resultados.

-Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.

-Indica cómo se debe rendir cuentas a los grupos de interés antes citados.

Desde la CGCT (EV03.1) se coordinan diferentes procesos de recogida información sobre la satisfacción de estudiantes, profesores, personal no docente, empleadores y egresados. El diseño de encuestas y de procesos de recogida de información permiten garantizar la comparación de los resultados entre distintos títulos, la idoneidad de los periodos elegidos para realizar la medición y mantener controlados los cambios a lo largo del tiempo, de manera sistemática y uniforme.

A lo largo de la vida del Grado se han introducido mejoras en la medición de la satisfacción. Las herramientas utilizadas para evaluar han sido revisadas y modificadas.

En la actualidad, el SGIC contempla procedimientos para la recogida de información de los siguientes aspectos de la titulación:

-Satisfacción de los estudiantes con el docente y las asignaturas.

-Satisfacción de los estudiantes con el título.

-Satisfacción del profesorado con la Titulación.

-Satisfacción del PAS.

-Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas.

-Satisfacción de las empresas con los estudiantes que reciben para realizar prácticas externas.

-Satisfacción de egresados.

-Sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias establecido formalmente.

Los principales indicadores se publican en la página web del título.

La Dirección del Centro, mediante la observación y los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, toma decisiones de forma objetiva sobre la contratación del profesorado para los siguientes cursos académicos.

Con respecto a la gestión y tratamiento de las reclamaciones y sugerencias de los estudiantes, éstos disponen de un cauce oficial para trasladar sus quejas y sugerencias, a la Dirección o al Servicio competente. Accediendo a la Información Académica de la página web del título, cualquier persona relacionada con el título puede trasladar sus quejas, sugerencias y felicitaciones a los distintos servicios.

En el curso 21-22, no se reciben quejas sustanciales de los estudiantes, pero estas se trasladan directamente a la Coordinación del Título(EV03.2). Estas quejas tienen que ver con la falta de una cafetería propia en las instalaciones del Centro.

Para finalizar, como se ha indicado anteriormente, con respecto al Informe de Renovación de la Acreditación del Título de 2016, se incluyó como modificaciones necesarias: "Las evaluaciones de satisfacción de los diferentes colectivos implicados en la docencia son mínimas. En los cursos analizados se ofrece la valoración que los estudiantes hacen de los profesores y servicios, pero no la satisfacción del profesorado ni del PAS. Durante el proceso de acreditación se presentan encuestas realizadas a estos colectivos en septiembre de 2017." En el informe del seguimiento especial de 2019 se valora positivamente, indicando: "Las acciones de mejora para obtener información sobre la satisfacción del PAS y del PDI, han sido implantadas de manera eficaz."

VALORACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC):

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

El SIGC está totalmente implantando en la Universidad Rey Juan Carlos y se ha convertido en una herramienta fundamental, al proporcionar un análisis continuo de información y de resultados relevantes que permite una mejora continua del título. Las reuniones periódicas de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y del Título son ejemplos de buenas prácticas para el logro de este objetivo y permiten detectar aquellos aspectos en los que es necesario implementar acciones de mejorar para avanzar en el objetivo de excelencia y mejora continua de la titulación.

Se ha podido mostrar que el SIGC está formalmente establecido y sus procedimientos permiten garantizar la recogida de información de forma continua, el análisis de los resultados, su utilidad para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del Título. Por ello, se considera que se cumple de forma MUY SATISFACTORIA el estándar de evaluación relativo al Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC)

CEDEU

La valoración global del Criterio 3, Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC), para CEDEU se basaría en la efectividad y exhaustividad con la que el sistema se ha implementado y operado, así como en la calidad y relevancia de la información recopilada y las acciones de mejora resultantes. Considerando la información proporcionada, la valoración podría ser la siguiente: Valoración Global:

El Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) de CEDEU demuestra un compromiso sólido con la mejora continua de la calidad en la enseñanza y el aprendizaje. La estructura del SIGC, que incluye un órgano responsable de análisis y toma de decisiones, está bien establecida y funciona eficazmente para garantizar la calidad y la mejora continua del título. Destacamos los siguientes aspectos que se consideran positivos:

1. Implementación Efectiva: El SIGC está plenamente implementado y respaldado por una documentación exhaustiva, como se refleja en el Manual del SIGC y los procedimientos relacionados.
2. Recolección y Análisis de Datos: Se dispone de procedimientos claros para recoger y analizar información objetiva y relevante, lo que facilita una evaluación efectiva de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. Participación y Satisfacción de los Grupos de Interés: Se han implementado procedimientos específicos para garantizar la participación de los grupos de interés y medir su satisfacción, lo que contribuye a una evaluación integral y alineada con las necesidades de los estudiantes y otras partes interesadas.
4. Revisión y Mejora Continua: Las reuniones regulares de la comisión de garantía de calidad y el análisis de las actas demuestran un enfoque proactivo hacia la revisión y mejora continua del curso.

Como conclusión podemos decir que CEDEU demuestra una implementación efectiva y un funcionamiento eficiente del SIGC. Los esfuerzos realizados para garantizar la recopilación de datos pertinentes, la participación activa de los grupos de interés y el compromiso con la mejora continua son destacables. Sin embargo, se recomienda fortalecer el seguimiento de las acciones de mejora y ampliar las fuentes de retroalimentación para un enfoque aún más integral de la calidad educativa.

ESERP

El SIGC está implantado tanto en ESERP como en el Grado en Marketing.

La Comisión de Garantía de Calidad del Grado en Marketing es la encargada de la implantación y despliegue del Sistema de Garantía Interna de Calidad en el título.

En dicha comisión están representados todos los grupos de interés: Coordinador de Calidad del Centro, Coordinación del Título, Personal Docente, Personal de Administración y Servicios y Estudiantes.

En el CGCT se analizan los indicadores de satisfacción y rendimiento para la mejora de la titulación.

Los procedimientos implantados en ESERP garantizan la recogida de datos e indicadores de forma continua, y los resultados

obtenidos permitirán mejorar la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje de todos los títulos.

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.

4.1. El personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.:

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: URJC

Las asignaturas de la titulación son impartidas por 165 profesores adscritos a doce áreas de conocimiento que se agrupan en 7 Departamentos consolidados a nivel de docencia e investigación (EV16_01), con 152 profesores con certificación de segunda lengua para la impartición bilingüe (EV17_01). Cuatro de estos Departamentos (Economía de la Empresa; Economía de la Empresa (ADO); Economía Financiera y Contabilidad; y Economía Aplicada I e Historia e Instituciones Económicas), con 522 profesores, aportan más del 85% del profesorado participante, con excelente solvencia a nivel de docencia (855 quinquenios y 751 certificaciones Docentia), investigación (183 sexenios investigación y 61 grupos investigación) y transferencia de conocimiento (11 sexenios transferencia) en las áreas de conocimiento específicas de la titulación (EV16_01). Todo ello garantiza la cantidad y calidad del perfil del profesorado ya que, tanto su experiencia docente como la experiencia investigadora y de transferencia de conocimiento está directamente relacionada con la materia que imparten y el perfil de estudiantes. Para favorecer la actividad investigadora y la transferencia científica se han desarrollado numerosas acciones con impacto muy positivo en la obtención de sexenios y acreditaciones:

- Incentivos económicos y descarga docente por trienio y/o sexenio.
- Programa fomento y apoyo a investigación y docencia. (EV16_02).
- Oficina Proyectos Europeos (OPE), con Programa Horizon Europe (EV16_03).
- Sello HRS4R de Comisión Europea a la URJC (2020), por generar y apoyar la existencia de un entorno estimulante y favorable al trabajo del investigador. (EV16_04).
- Programa de Movilidad PDI (EV16_05)
- Acciones de mejora de la CGC de la FCEE, con 4 acciones específicas aprobadas y puestas en marcha para impulsar la actividad científica y el nivel de publicaciones del PDI (EV16_06). Destaca el programa propio de la FCEE Research Academy para la formación en investigación del profesorado (EV16_07)

En el curso 2021-22 se completó la implantación con la incorporación de la docencia del 5º curso del DG ADE y Marketing en Vicálvaro. En 2021-22 el % doctores supera el 50%, destacando Madrid (71,79% y 68,63%) y Fuenlabrada (64,10%). El elevado y creciente número total de doctores (148) y acreditados (80) es un buen indicador conversión a figuras permanentes a corto plazo (Tabla 1.A.). El nº sexenios investigación (69) y transferencia (1) también se ha incrementado por medidas ya expuestas.

Programa DOCENTIA, 229 evaluaciones positivas (39% excelentes; 67% notables) (EV12_01 y EV12_02), con evolución ascendente desde 2008. La URJC abre convocatoria anual al programa a través de su plataforma informática (EV12_03), con detalle sobre bases y procedimiento (EV12_04). La URJC renovó su certificación Docentia en 2020 (EV12_07 y EV12_08), manteniendo su colaboración desde su certificación inicial en 2013 (EV12_05 y EV12_06).

Proyectos de innovación docente, 40 proyectos en 2021-22 (11% como Director/Coordinador) (EV07_01 y EV07_02).

Cursos de formación, 275 cursos para mejora calidad docente e investigadora (1,66 cursos/profesor) (EV07_03 y EV07_04). El 88% del profesorado Grado Marketing bilingüe dispone de nivel acreditado C1/C2. En 2022-23 este dato ha ascendido al 93% gracias al Programa de Formación Específico del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia (EV17_01)

Un buen indicador de la satisfacción de los alumnos es la valoración docente (Tabla 7 y EV06_EV09_02), con una media de 3,90 (destaca Móstoles 4,01), con media del 84,75% con valoración igual o superior a 3,5 (destaca Fuenlabrada 87,8%), sin diferencias significativas entre campus y modalidades.

En conclusión, los datos ofrecidos permiten afirmar que el personal académico que imparte docencia dispone de un excelente nivel de experiencia y calidad docente, investigadora y de transferencia de conocimiento, apropiadas y específicas para la Titulación en todos los campus y modalidades.

CEDEU

CEDEU cuenta con un número adecuado de profesores que poseen el nivel de cualificación académica requerido para el título. En el plan de estudios de la titulación, se pueden identificar perfiles de doctores acreditados, doctorados y profesionales con experiencia laboral en los diferentes ámbitos de la titulación, siempre con una titulación mínima de grado, diplomatura o

licenciatura. Esta información se encuentra disponible en la Tabla 1.B adjunta como evidencia. Se destaca que el 79% de los docentes son doctores. De entre esos doctores, los doctores acreditados imparten más del 50% de los créditos que imparten todos los docentes con la categoría mínima de doctor.

Dado el número de docentes disponibles en la titulación, estos acumulan una amplia experiencia en los diversos campos relacionados con la titulación, así como en la experiencia profesional que acumulan y que es de gran ayuda para trasladarles a los estudiantes los conocimientos de forma solvente y útil. Los profesores han participado en la supervisión de Trabajos de Fin de Grado y Trabajos de Fin de Máster en esta y otras titulaciones de CEDEU, lo que los hace aptos para supervisar los Trabajos de Fin de Grado en el Grado en Marketing.

Se adjuntan a este informe evidencias relacionadas con los trabajos de fin de grado defendidos en el curso 2022-2023 (EV4.2.1) por no tener implantado el cuarto curso en el periodo auditado. Los docentes que se pueden encontrar en esos tribunales y que han dirigido trabajos de fin de grado pueden no encontrarse en la relación de docentes facilitada pues pueden ser docentes de reciente incorporación en el título.

En cuanto a la investigación de los docentes, algunos de ellos publican de manera periódica en diversos medios, participan en congresos organizados por el Centro u otras entidades, y otros se encuentran en proceso de realizar su doctorado, con todas las implicaciones que esto conlleva.

CEDEU continúa ampliando y mejorando la plantilla con la incorporación de docentes universitarios con más experiencia, mejor formación y mayores categorías académicas. De forma progresiva, el centro ha contado con un mayor número de docentes con la categoría de acreditados y los licenciados y doctores que se contratan tienen perfiles profesionales de alto interés para los estudiantes, debido a la experiencia y formación, así como a su vida laboral y conocimientos en las materias.

CEDEU cuenta con un procedimiento de selección de personal académico, que se incluye como evidencia (EV99.3 PA01A Procedimiento de captación y selección de PDI CEDEU), y que ha servido al centro para contratar a los docentes con los que cuenta en la actualidad. Es un procedimiento que se desarrolla de forma rigurosa en el proceso de contratación de cualquier docente y que culmina con la adquisición del compromiso del docente con el centro.

ESERP

El perfil del claustro del Grado en Marketing es un profesorado, en su mayoría, profesionales que trabajan actualmente en el ámbito de conocimiento de las asignaturas que imparte. La experiencia del profesorado enriquece la formación de los estudiantes, al ofrecerle la visión de la realidad.

El número de profesores es suficiente y, en general, se ajusta a lo recogido en la MM.

Desde la Dirección del Centro se busca estar en contacto con la realidad empresarial. Esto se logra a través de la contratación de profesionales que formen a los estudiantes, proporcionando una visión realista de su futuro profesional.

En el curso 2021-2022, el Grado en Marketing ha contado con un 64% de doctores en su ordenación docente, ajustándose a lo establecido en el artículo 7.6 del Real Decreto 640/2021. Del total de doctores, el 62,5% son doctores acreditados, cumpliendo con la legislación vigente.

El personal docente e investigador que imparte la docencia en el Grado en Marketing es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y al número de estudiantes. Asimismo, reúne el nivel de cualificación académica requerido y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente, investigadora y profesional, en consonancia con la naturaleza y competencias del Grado (EV07 y Tabla 1B).

En las encuestas sobre la satisfacción de los alumnos con la actividad docente (EV09), la valoración global en el curso 2021-2022 fue de 4,27 sobre 5 con un porcentaje de participación medio de 38,95%.

Con un total de 25 profesores y 172 estudiantes en el Grado en Marketing durante el curso 2021-2022, la dedicación del profesorado se considera adecuada y la ratio estudiante / profesor garantiza la atención personalizada y la calidad de la enseñanza, favoreciendo la adquisición de las competencias.

La tutorización de los TFG de los estudiantes se ha llevado a cabo por 8 profesores con experiencia académica y profesional. Su distribución ha sido principalmente por la temática de los TFG desarrollados por los estudiantes. El número de profesores y su perfil es adecuado y suficiente para dirigir a los estudiantes que finalmente realizaron y defendieron su TFG (EV04.2.1).

Todos los profesores son evaluados por los estudiantes y con los resultados obtenidos y la observación realizada por la Dirección del Centro, se puede valorar la calidad docente y emprender las acciones de mejora necesarias.

Para finalizar, como se ha indicado anteriormente, con respecto al Informe de Renovación de la Acreditación del Título de 2017, en dicho informe se incluyó: "El título cuenta con 24 profesores, de los que son doctores el 75%. No obstante, solo cuenta con 7 acreditados y no disponen de ningún sexenio. Además, todo el PDI tiene dedicación parcial. No obstante, los alumnos destacan el perfil profesional de los profesores." En el informe de seguimiento especial de 2019 se especifica que "Las acciones de mejora para incrementar la actividad investigadora del PDI no se han implantado de manera eficaz. Asimismo, las acciones de mejora para incrementar el profesorado con dedicación a tiempo completo resultan insuficientes."

4.2. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado y está realizando actuaciones dirigidas a dar cumplimiento a los requisitos previstos en la normativa

vigente en relación con el personal docente e investigador.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

En el informe final de seguimiento de 2022 se obtuvo una calificación (B) al considerar que este criterio se logra completamente. Se valoró positivamente el hecho de que el Centro había hecho un esfuerzo notable en los últimos años para favorecer la actividad investigadora y la transferencia científica de las investigaciones de sus profesores, así como para aumentar su dedicación a tiempo completo, acciones que aún se mantienen para continuar con la mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.

De hecho, en la memoria de verificación del título y posteriores modificaciones no existen otras propuestas de modificación de la estructura docente, por lo que no procede la aplicación de este punto del informe de autoevaluación.

CEDEU

En el informe final de seguimiento del grado no consta ninguna recomendación a CEDEU en relación con el profesorado de la titulación. CEDEU cuenta en su plantilla con un número superior a los mínimos establecidos en cuanto a los Doctores, Doctores Acreditados y Licenciados y Graduados profesionales para impartir la docencia necesaria en el grado. Los ratios de carga docente y de alumno por docente se quedan muy por debajo de los mínimos requeridos de 1 profesor por cada 25 estudiantes, siendo en la actualidad de un docente por cada cerca de 3 estudiantes.

El listado de todo el profesorado de CEDEU se encuentra en la dirección web disponible para su acceso

<https://www.cedeu.es/institucion-cedeu/profesorado>. Por otro lado, los docentes que imparten docencia en la titulación objeto de este autoinforme se pueden encontrar en la evidencia adjunta EV16 de profesorado.

ESERP

Como se ha indicado anteriormente, en el curso 2021-2022, el Grado en Marketing contó con 25 profesores, de los que 16 son doctores, lo que representa un 64% del total y se ajusta a lo establecido en el Real Decreto 640/2021 (Tabla 1B).

De esta forma, podemos afirmar que contamos con un claustro cualificado, que suma en muchos casos su carácter de profesional en activo a su condición de doctor.

ESERP cuenta con un plan de formación, que se actualiza anualmente, donde el profesorado del centro participa activamente. En el caso de la titulación, los profesores que compatibilizan su actividad profesional con la docencia en el Grado en Marketing cuentan con una menor disponibilidad a la hora de participar en las formaciones del centro. Si bien, hay que destacar que, como profesionales, acuden o participan activamente en diferentes conferencias, seminarios, foros... donde están permanente actualizados en el campo o área de estudio (EV07).

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

Por todo lo expuesto, el personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académico requerido, disponiendo de una consolidada experiencia y calidad docente, investigadora y de transferencia del conocimiento en las áreas de conocimientos específicas para cubrir los requerimientos del Grado en Marketing.

Asimismo, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado, según se ha definido en los últimos informes de evaluación al realizar intensas actuaciones a nivel de formación y ayudas a la investigación y publicación de resultados que permitan a los profesores obtener el doctorado y las acreditaciones necesarias para acceder a plazas de profesorado permanente. Todas estas actuaciones se mantienen en la actualidad para continuar con el plan de mejora siguiendo la línea establecida por la Fundación madri+d para dar cumplimiento a los requisitos previstos en la normativa vigente en relación con el personal docente e investigador.

Por ello, consideramos que se cumple de forma MUY SATISFACTORIA el estándar relativo al personal académico.

CEDEU

El personal académico del Grado en Marketing de CEDEU es suficiente y cumple con todos los requisitos establecidos en la legislación vigente. CEDEU cumple con los ratios requeridos para las titulaciones de grado, tanto en lo que respecta al profesorado como en lo referente al número de docentes por estudiante dentro de la titulación, estando, en este caso, muy por debajo de lo requerido, existiendo un docente por cada cerca de 3 alumnos y siendo este ratio de 1 por cada 25 como máximo. En cuanto a los datos del profesorado, más del 79% de los docentes son Doctores, por lo que CEDEU cumple los ratios establecidos en el RD 420/2015 de forma holgada. Por último y a este respecto, CEDEU sigue contratando de forma progresiva docentes con mayor experiencia profesional y mejor formación y categoría docente para poder impartir una docencia de la más alta calidad y que colme la satisfacción de los estudiantes de la titulación, a la par que les facilite una formación de alta calidad. Respecto de la metodología de contratación de los docentes de nueva incorporación, estos se contratan siguiendo los

procedimientos establecidos en el sistema interno de garantía de calidad del centro, verificando así la idoneidad de la formación y categoría docente.

Por último, en lo referente a los procesos de investigación de los docentes, CEDEU elabora anualmente un gran congreso para la participación, publicación e investigación por parte de los docentes, así como facilita y alienta a los docentes que desean participar en grupos de investigación de otras universidades o programas. En el caso de los docentes que están tanto en el proceso de acreditación como en la realización del doctorado, CEDEU imparte algunas sesiones de formación en distintos aspectos que son de utilidad para estos docentes.

ESERP

La estructura del personal docente del Grado en Marketing, así como su experiencia docente, investigadora y profesional son adecuados, suficientes y acordes a la memoria.

Con dicha estructura el título se ajusta a los requisitos exigidos en el Real Decreto 640/2021.

Los profesores tienen un nivel adecuado de cualificación, dedicación y experiencia.

La ratio estudiante / profesor es adecuada.

ESERP planifica y oferta acciones de formación docente anualmente en métodos de enseñanza y uso de las nuevas tecnologías, para que puedan participar los profesores del grado.

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.

5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.:

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: URJC

El Personal Técnico Gestión y Administración y Servicios (PTGAS) apoya a todas las titulaciones con organización, estructura y dimensionamiento adecuados para necesidades de alumnos, profesores y coordinadores Titulación. El nivel de satisfacción PTGAS con servicios Universidad es muy alto (3,91), por excelente relación con alumnos, profesorado y otras unidades administrativas (3,94; 3,97 y 4,01 respect) y la calidad de recursos materiales y espacios de trabajo (4,06 y 3,95 respect) (EV06_EV09_02). Su adecuación y valía queda garantizada por el estricto proceso de selección del personal, con planes de estabilización y cursos de actualización (EV18_01).

Servicios más relevantes:

-Coordinación docente grado: reuniones orientación curricular o tutorías académicas (EV18_02) y reuniones periódicas de las CGC (EV18_03)

-Oficina estudiante y Servicio Información y Orientación Universitaria (SIOU)(EV18_04)

-Programa Orientación Preuniversitaria futuros estudiantes Oficina SIOU(EV18_04): con Ferias Educativas; Jornadas acceso; Sesiones informativas; visitas a campus; Programa 4ºESO+Empresa; Jornadas Puertas Abiertas y Servicio Orientación Preuniversitaria, con evolución notable en nº actos y participantes (EV-18_05a y EV18_05b)

-Programa Mentoring estudiantes (EV18_06 y EV18_07)

-Programa apoyo e integración personas discapacidad (PAISD) (EV18_08)

-Jornadas Acogida nuevos estudiantes (EV18_09 y EV18_10): con visita guiada a instalaciones.

-Buzón ayuda estudiante (EV18_11)

-UACE, Observatorio Estudiante y Casa Estudiante (EV18_12)

-Becas y Ayudas(EV18_13)

-Programas Movilidad (EV18_14): Erasmus; Munde; Sicue; Programa "A magical Opportunity"; "Disney cultural program"; GEC-USA cultural; Exchange Programs y Traveling Programs. Hay 4 Coordinadores Académicos Movilidad (EV18_15), con excelentes valoraciones de alumnos (media 4,07; Fuenlabrada 4,40; DG ADE+Mk 4,35 y Madrid 4,11 respect) (EV06_EV09_02). El volumen movilidades sigue en ascenso: 2021-22, 265 plazas Erasmus In y 81 Out (64 y 44 en 2020-21) y 28 plazas Munde In y 3 Out (4 y 3 en 2020-21)

-Unidad Prácticas Externas(EV18_16)

-Programa Prácticas Internac. (EV18_17)

-Programa Inserción Laboral(EV18_18) y Oficina ALUMNI (EV18_19): con Bolsa Empleo; Programa Orientación y Asesoramiento

laboral; Programa Crowdfunding e iniciativas fomento emprendimiento en Viveros de Empresa.

-Oficina Postgrado (EV18_20)

En conclusión, con la amplia cobertura de servicios prestados, personas dedicadas y formación y actividades para desarrollo y contacto con el mundo empresarial, se considera que el personal de apoyo es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del Grado. Asimismo, se considera que los servicios de orientación académica y profesional soportan de forma excelente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral de forma satisfactoria.

CEDEU

CEDEU tiene personal de apoyo suficiente, tanto en los servicios de orientación académica y profesional, como en apoyo en las actividades formativas de las modalidades presencial y a distancia de esta titulación. El personal no docente de CEDEU tiene asignadas funciones de apoyo a la docencia de todos los estudios que se imparten en el Centro. No es personal con dedicación exclusiva a una sola titulación, sino que, dado el tamaño de nuestro centro en la actualidad, los recursos son compartidos por todas las titulaciones con las que cuenta el Centro.

El personal no docente con funciones de apoyo asignadas son el Director Dpto. Marketing, Comercial y Relaciones Institucionales, Director Dpto. Administración, Oficial de Primera Servicio de Información y Promoción de Programas, Oficial de Primera Servicio de Apoyo a la Coordinación Académica, Oficial de Primera Servicio de Secretaría, Oficial de Segunda Servicio de Secretaría, Técnico Informático, Empleado de Biblioteca, Auxiliar de Biblioteca, Personal de Servicios Generales, así como el personal de secretaría y administración.

En el curso 2021/22, 13 trabajadores tuvieron asignadas funciones de apoyo. En los cursos siguientes, en función del número de matrículas y titulaciones que pueda impartir el Centro, está previsto un incremento de este personal, hasta un total de diecisiete personas. En la evidencia EV08.1.2 Descripción Recursos Humanos se puede ampliar la información referente a este aspecto y consultar la prevista ampliación de los recursos humanos en esta área del Centro.

Para llevar a cabo la contratación y selección de PAS, CEDEU tiene establecido en su sistema interno de garantía de calidad un procedimiento destinado a ello, el PA01 Procedimiento de captación y selección de personal de administración y servicios que lleva emplea para la selección de todo el personal nuevo que se incorpora en la institución a estas actividades. Este procedimiento se ha incorporado como evidencia en la presente aportación de las mismas, como la evidencia EV08.1.3 Procedimiento de captación y selección de PAS.

CEDEU, además, dispone de un departamento de Asesoramiento profesional y Mentoring del que se informa a los estudiantes durante el desarrollo del curso. Este departamento se encarga de ayudar a los estudiantes que lo soliciten durante el desarrollo de sus vivencias en CEDEU como también cuando pasan a formar parte del grupo Alumni, al finalizar el título que estén cursando. Estos estudiantes tienen un seguimiento que se lleva a cabo desarrollando los pasos establecidos en otro procedimiento del sistema de garantía interno de calidad del centro, el PC08 Procedimiento de gestión y revisión de la orientación profesional, la inserción laboral y los resultados de la formación, el cual se adjunta también como evidencia este informa, como la evidencia EV08.1.4 Procedimiento de gestión y revisión de egresados.

ESERP

ESERP dispone de suficientes recursos y servicios que forman parte fundamental del proceso de enseñanza - aprendizaje y son fácilmente accesibles a los estudiantes del Grado.

Todo el personal técnico de apoyo y administrativo tiene la suficiente formación, experiencia y competencias para desarrollar sus actividades. El personal de apoyo que participa en las actividades del título se considera suficiente para dar soporte.

Los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.

Desde la Dirección del Centro se planifican actividades complementarias de cara a visibilizar las posibles salidas profesionales tras la conclusión del título.

Por otra parte, la ordenación general de la estructura, derechos y deberes, régimen sancionador, categorías, retribuciones y situaciones laborales, del personal de Administración y Servicios del Centro se conforma a partir de lo dispuesto en el VIII Convenio Colectivo Nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados. El Personal de Administración y Servicios de ESERP se dedica a las funciones de apoyo y asistencia para la prestación de los servicios propios del Centro y sus Títulos, de gestión y ejecución además de las posibles colaboraciones en la docencia y la investigación en virtud de su nivel de titulación, capacidad y especialización.

El régimen de dedicación laboral de dicho personal se establece de acuerdo con las categorías del Convenio y queda establecido anualmente en la descripción de cada puesto de trabajo en el que se especifica el órgano de destino y el horario.

Todo el personal de administración y servicios es personal de apoyo en algunos de los procesos relacionados con la gestión y desarrollo del título. El personal está capacitado para atender virtualmente a los estudiantes y al resto del personal del Centro, a excepción de los servicios encargados del mantenimiento de infraestructuras y edificios.

El Personal Administrativo y de Servicios de ESERP se estructura según se indica a continuación:

-Área de Alumnos

-Asuntos generales y administración

- Ordenación Académica
- Recursos Humanos
- Orientación profesional y prácticas
- Área de Gestión Económica
- Área de Informática
- Área de Información y Registro
- Área de Mantenimiento
- Biblioteca
- Laboratorios
- Apoyo a los Departamentos

ESERP dispone de personal de apoyo suficiente y cualificado para proporcionar a los estudiantes orientación académica, tanto en su ingreso como a lo largo del desarrollo del Grado, así como también facilitan orientación profesional de los estudiantes.

Es importante destacar que ESERP, con objeto de facilitar la plena incorporación del alumnado de nuevo ingreso al programa, dispone de un sistema de organización para su acogida y orientación cuyo diseño y planificación corresponden a la Dirección del Centro, con el apoyo del Responsable de Admisión y los Coordinadores de los Títulos.

La acción tutorial se aplica en todos los estudios implantados, permitiendo una orientación personal, académica y profesional en función de las características, intereses y necesidades personales de los estudiantes.

Las acciones de tutoría constituyen una eficaz herramienta complementaria para conocer el nivel de satisfacción del alumnado con los estudios, pues permite detectar tanto los puntos fuertes como los débiles. Así lo avala los datos de satisfacción: ítem del Informe de Satisfacción con el Grado "Labor desarrollada por el Tutor Integral" con un valor de 4,20 sobre 5.

Respecto al alcance y efectividad de las acciones y programas destinados a la orientación y apoyo de los estudiantes del Grado, se considera adecuada (Informe de Satisfacción con el Grado "ORIENTACIÓN Y APOYO" que alcanza un valor de 4,16 sobre 5).

En relación con los programas o acciones de movilidad, durante el curso 2021-22 hubo una alumna de este Grado en programas de movilidad outgoing. A la vuelta de su estancia en la universidad extranjera, la Dirección del Título se reunió con ella para conocer de viva voz la experiencia y su grado de satisfacción.

5.2. Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título en todos los centros o sedes que participan en la impartición del título.:

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: URJC

A medida que se ha ido implantado el Grado en nuevos campus y centros, se han ido redimensionado y especificado los recursos materiales acorde a las necesidades formativas y número de estudiantes del Título en las distintas UDDs, hasta el curso 21-22, en el que se completó la implantación con la incorporación de la docencia del 5º curso del DG ADE y Marketing en el campus de Vicálvaro. Actualmente la Universidad dispone de los recursos materiales necesarios para impartir el Grado de Marketing en los 4 campus operativos (EV08_01).

La Universidad hace un uso transversal de todos sus recursos, por lo que todos los medios materiales están a disposición de la comunidad universitaria con independencia de su adscripción a una u otra titulación. Asimismo, ha adecuado sus infraestructuras reduciendo las barreras arquitectónicas (rampas, ascensores, pupitres en los aularios para personas discapacitadas, etc.). Por otra parte, la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad coordina y desarrolla acciones orientadas a la asistencia, apoyo y asesoramiento que permitan un desarrollo autónomo pleno en el ámbito de la vida universitaria y la accesibilidad física dentro del Campus.

A partir del curso 20-21 se realizaron importantes actuaciones dirigidas al proceso de digitalización y virtualización de las aulas (sustitución de mesas y sillas ergonómicas, pantallas táctiles, instalaciones de ordenadores con cámara y micrófono 360º) para favorecer actividades en streaming y el uso de metodologías docentes innovadoras en el aula que han supuesto una importante mejora en pro de la calidad de la enseñanza en el Grado Marketing.

Estas actualizaciones se encontraban dentro del marco del Proyecto "Transformación digital de aulas universitarias para la colaboración virtual de estudiantes y profesores" con el que la URJC quedó finalista en la XIV edición de los "Premios @aslan de Digitalización en Administraciones Públicas", en la categoría "Transformación Digital en Educación" (apoyado por Microsoft, Telefónica y Teknoservice) (EV08_02).

Asimismo, estas fuertes inversiones realizadas también han permitido dotar de nuevos recursos demandados por los alumnos y profesores que resultan esenciales para el desarrollo correcto de las actividades formativas específicas de la titulación, la cual también se encuentra inmersa en un fuerte proceso de transformación digital a nivel profesional, tales como:

-MyApps (EV08_03), que es un servicio que permite acceder a las aplicaciones informáticas y software con licencia necesario para el desempeño de las asignaturas y/o prácticas específicas del Grado Marketing, tales como Microsoft Office 365 (licencia completa a todas sus aplicaciones), SPSS, Office 365, Atlas ti y Rstudio.

-Aula virtual (EV08_04): con nuevas funcionalidades que permiten incorporar nuevas metodologías docentes acordes al proceso

de transformación digital que demandan las titulaciones universitarias como el Grado de Marketing, tales como Videoconferencias vía Teams.

-Acceso VPN (EV08_05), para poder acceder a servicios, servidores y equipos de la URJC conectando con total seguridad desde cualquier ordenador externo a la universidad como si estuviéramos físicamente dentro de la red de la universidad, tales como recursos electrónicos y bases de datos de la Biblioteca.

-Info TIC (EV08_06), servicio ofrecido por el Área de Tecnologías de la Información de la URJC para dar soporte a profesores y alumnos en el uso de las nuevas herramientas y tecnologías puestas en marcha.

A este respecto, mostrado en una escala de 5 puntos, destaca el muy alto nivel de satisfacción del profesorado con las acciones de actualización realizadas en todos los campus (media 4,19), y de los profesores y alumnos con el Aula virtual (4,14 y 3,85) y el Portal de Servicios (4,18 y 3,97). (Tabla 7 y EV06_EV09_02).

Por otra parte, la cantidad y capacidad de las aulas, laboratorios y otras instalaciones como salas de informática, permiten una adecuación del número de alumnos a la capacidad de las aulas en todos los campus (EV08_01). Destaca la mejora de la satisfacción de los estudiantes con los recursos (media 3,81, donde Fuenlabrada sobresale con 4,0) (Tabla 7 y EV06_EV09_02) Los recursos bibliográficos cubren perfectamente las necesidades del grado y permiten una correcta impartición de todos los tipos de actividades formativas contempladas en la memoria de verificación del título. Además, se han ampliado los recursos para acceder a mayor número de bases de datos especializadas en la rama del Marketing y la Empresa y ofertar cursos RAC obligatorios para el uso adecuado de los recursos y software bibliográfico (EV08_07), lo que repercute en su capacitación y en el incremento de satisfacción experimentado por alumnos y profesores (media 4,24 y 3,80 en satisfacción con la biblioteca y los recursos bibliográficos) (EV06_EV09_02).

Gracias a todo lo anteriormente expuesto es por lo que se observa que tanto los profesores como los estudiantes tienen un grado de satisfacción muy con los recursos materiales de la universidad en todos los campus.

CEDEU

CEDEU cuenta con los recursos materiales (software y hardware) necesarios para el desempeño de las actividades formativas, de acuerdo con el número de estudiantes del Grado tanto en la modalidad presencial como en a distancia. Las aulas tienen la posibilidad de un uso simultáneo a lo largo del tiempo y permiten un uso polivalente, pudiendo impartirse en las mismas la docencia presencial, incluyendo sesiones de "streaming" para clases magistrales si fuera necesario grabarlas y diversas propuestas académicas gracias al equipamiento del que se dispone en cada una de ellas.

CEDEU dispone de una biblioteca en el Centro en la que se pueden consultar publicaciones actualizadas de diversas editoriales. En la evidencia EV08.1.1 Descripción infraestructuras podemos observar todas las infraestructuras con las que cuenta el centro, las cuales pueden ser visitadas y utilizadas por los estudiantes. En cuanto a la zona de CRAI, esta zona está disponible también en el centro, cumpliendo los requisitos requeridos en la legislación para el número de alumnos que están matriculados en la titulación.

Como equipamiento extra para los estudiantes, los alumnos tienen a su disposición ordenadores portátiles en el centro que pueden solicitar y de los cuales se lleva un registro. A este respecto, CEDEU pone a disposición de los estudiantes de todos los títulos 100 ordenadores portátiles con tecnología suficiente para cubrir las necesidades que puedan tener los estudiantes del grado durante el desarrollo de la docencia en el centro. Además, provee de diverso software a los que los alumnos pueden acceder para el desempeño de sus funciones en el título.

Los estudiantes de CEDEU, al ser alumnos también de la URJC, tienen pleno derecho al acceso a las instalaciones de la universidad, pudiendo asistir a las bibliotecas y campus para el estudio y participación en otras actividades de la vida estudiantil. A lo largo de los años, CEDEU ha ido dando respuesta a las solicitudes de los estudiantes, poniendo a disposición de estos mayores y mejores instalaciones, equipamientos informáticos de uso gratuito en las aulas, mejoras en las zonas comunes, máquinas de vending en algunas áreas de la universidad y otros aspectos que históricamente han solicitado en esta y otras titulaciones. Como se puede observar en los resultados generales de las encuestas realizadas por los estudiantes de la universidad, estos califican con una valoración, cada vez más alta, las instalaciones del centro a nivel global.

ESERP

En ESERP, entre otras instalaciones encontramos los aularios, laboratorios de investigación, laboratorios docentes, laboratorios informáticos, seminarios, biblioteca, sala de lectura, distintos despachos de PAS y profesorado, zona wifi, zonas de estudio, departamento de profesores, así como espacios administrativos para el PAS.

Con respecto a la capacidad de los diferentes espacios, el tamaño de las aulas está en concordancia con el número de alumnos por grupo.

ESERP cuentan con las infraestructuras, recursos, equipamiento y medios materiales adecuados y suficientes para el desarrollo de las funciones docentes e investigadoras exigibles en el Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.

Así mismo se dispone de biblioteca, con capacidad para ubicar simultáneamente, al menos, el 10% del alumnado total, de 195,22 m².

Por otra parte, ante las necesidades informáticas, se estableció un plan de renovación de hardware, considerando que los equipos

se amortizan a los 4 años respecto a las CPU's. Los monitores e impresoras se renuevan de forma paulatina. Los alumnos de ESERP a través de su carné de estudiante pueden acceder a los servicios de los Campus de la URJC. En este sentido destacamos que la Universidad hace un uso transversal de todos sus recursos, por lo que todos los medios materiales están a disposición de la comunidad universitaria con independencia de su adscripción a una u otra titulación. ESERP imparte la docencia en aulas que están equipadas con los elementos multimedia necesarios para el correcto desarrollo de las asignaturas. Utiliza el laboratorio informático para realizar las prácticas de las asignaturas en grupos pequeños. La biblioteca está dotada de recursos bibliográficos específicos en el área del título suficientes, tanto físicos como digitales, para su consulta y préstamo a los estudiantes.

-Otros recursos que se comparten con el resto de las titulaciones del centro son:

-Conexión Wifi.

-Aula Informática.

-Laboratorio docente para las prácticas de diferentes materias.

-Espacios destinados a la gestión de las titulaciones y del centro.

-Servicios comunes.

Por tanto, los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el Título

5.3. En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas que permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.:

N.P.

Justificación de la valoración: No aplica

5.4. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, servicios de apoyo del título e instalaciones.:

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: URJC

En el informe final de renovación de la acreditación de 2017 se obtuvo una calificación (B) al considerarse que este criterio se logró completamente. Se valoró que los diferentes campus cuentan con el personal suficiente para atender a las necesidades del título. También se valoró que dentro de la URJC se pueden identificar servicios administrativos transversales, como el Programa de movilidad, aunque se precisa insistir en los esfuerzos por incrementar la movilidad internacional. Por último, se valoró que las instalaciones resultaban adecuadas para la realización de la labor docente, así como se reconoce el esfuerzo progresivo y permanente realizado por ir mejorando las infraestructuras en los campus de reciente creación.

En la memoria de verificación del título y posteriores modificaciones no existen otras propuestas de modificación relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales o a los servicios de apoyo e instalaciones, por lo que no procede la aplicación de este punto del informe de autoevaluación.

En cualquier caso, es importante destacar el esfuerzo progresivo y continuado llevado a cabo en las infraestructuras y dotaciones en todos los campus, dando como resultado una notable mejoría en los índices de satisfacción en general en todos los niveles de este criterio (personal de apoyo, servicios de orientación académica y profesional, recursos materiales y herramientas de digitalización adaptadas a las necesidades de la titulación), y en particular en los datos relativos a la movilidad internacional, tanto en convenios y programas puestos en marcha como en número de movilizaciones realizadas, según se ha expuesto con anterioridad con mayor detalle.

CEDEU

En el informe final de seguimiento del grado no consta ninguna recomendación a CEDEU en relación con el personal de administración y servicios de la titulación. CEDEU cuenta en su plantilla con personal suficiente para dar servicios de calidad y apoyo a los estudiantes que lo soliciten y requieran durante todo el curso académico, y la previsión del centro es de ampliación de este departamento para dar respuesta a los incrementos de estudiantes previstos en los próximos cursos académicos. CEDEU ha seguido el planteamiento realizado en años previos en cuanto al crecimiento del personal de administración y servicios, así como lo ha hecho también el personal docente e investigador, de forma que los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes y egresados en el común de las titulaciones, nunca han reflejado ninguna falta de satisfacción con estos hechos en el centro.

ESERP

Haciendo referencia de nuevo al informe de acreditación del año 2017, en esta se especifica "El PAS es suficiente para atender a las necesidades de los estudiantes y docentes. Respecto a la movilidad, puede considerarse testimonial, ya que solo hay dos estudiantes "outgoing" en el curso 14/15, por lo que es preciso potenciar este aspecto. Las instalaciones resultan adecuadas para

la realización de la labor docente."

En los siguientes años se ha continuado con la misma política en la universidad en cuanto al PAS. Respecto a la movilidad. Se sigue trabajando para que la cantidad de alumnos que realizan estancias académicas en el extranjero aumente

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.:

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: URJC

Aunque tanto en el informe final de verificación como en posteriores modificaciones se han considerado adecuados y suficientes la especificación y número de los recursos materiales y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades formativas previas y para favorecer la consecución de las competencias definidas en el título, la URJC ha realizado un importante esfuerzo en actualizar e incorporar nuevos recursos, tanto personales como materiales, sobre todo a nivel de digitalización de la enseñanza, para dar cobertura satisfactoria al elevado número de alumnos, dimensionamiento de la docencia y su dispersión geográfica en 4 campus, sin descuidar la calidad de los mismos y manteniendo las altas valoraciones por parte de alumnos y profesores.

Además, los servicios de orientación académica y profesional que proporciona la URJC tienen la suficiente diversidad y soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje actual, facilitando la adecuada incorporación al mercado laboral en entornos cada vez más digitalizados. Destaca la amplia variedad y calidad de las actividades complementarias desarrolladas para favorecer el acercamiento de los alumnos a la realidad empresarial y los mercados internacionales globalizados.

Por tanto, por las buenas prácticas expuestas y evidenciadas, consideramos que el estándar de evaluación sobre personal de apoyo, recursos materiales y servicios se ha cumplido de forma EXCELENTE, ya que son adecuados al desarrollo del título en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos. CEDEU

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

Los recursos materiales empleados se han adecuados a las necesidades de la formación en la que se imparte el título y el campus virtual, herramienta usada en modalidad presencial y a distancia, ha demostrado un comportamiento robusto y eficaz a lo largo de los procesos de enseñanza-aprendizaje de los años en los que lleva implantado en el centro. El uso del campus virtual se lleva a cabo tanto por los usuarios de la modalidad presencial como de la modalidad a distancia, lo que facilita el seguimiento y mantenimiento de los contenidos, la trazabilidad de los resultados y la verificación de la adquisición de los resultados de aprendizaje por parte de los estudiantes, evitando en la mayor parte de los casos la entrega de documentación en soporte físico, aspecto que genera muchos contratiempos para el desarrollo eficaz de la trazabilidad de esta documentación, su salvaguarda y su disposición final al cabo de su vida útil.

En cuanto a los recursos materiales, CEDEU ha mejorado las instalaciones generales del Centro, trasladando la sede a un campus más grande, demanda que era realizada por estudiantes antes de la implantación de la titulación del Grado en Marketing pero que ha servido para que los estudiantes que participan en esta titulación tengan una satisfacción alta con las instalaciones. En este campus se han facilitado diversas zonas comunes a los estudiantes. En los cursos sucesivos, desde la apertura de este nuevo campus, se han ido mejorando las instalaciones curso a curso, proceso que seguirá en mejora continua en los próximos años, tratando de dar respuesta a las demandas de los estudiantes, profesores y PAS.

Por último, CEDEU cuenta con un departamento de Mentoring y asesoramiento profesional a disposición de los estudiantes que quieran hacer uso de él y del que se informa a los estudiantes al inicio de cada curso académico, y cuenta con diversos procedimientos para desarrollar, tanto las actividades de apoyo y mentoring con los estudiantes, como con los egresados y el propio personal de administración y servicios del centro.

ESERP

El personal de apoyo al Grado en Marketing es suficiente y adecuado, realizando funciones específicas de apoyo y soporte a la docencia, a la orientación académica, y a la organización y gestión de los recursos materiales e infraestructuras del título y del Centro.

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

El profesorado cuenta con los medios adecuados para impartir la docencia al disponer de aulas teóricas y aulas informáticas, así como del material necesario para adquirir los conocimientos de cada una de las asignaturas, incluido la plataforma tecnológica. Las infraestructuras disponibles del centro (aulas y su equipamiento, espacios de trabajo, bibliotecas, salas de informática, laboratorios, etc.) se adecuan al tamaño y características del grupo.

La accesibilidad general a ESERP es muy buena. No existen barreras arquitectónicas y las infraestructuras están actualizadas a los requerimientos del Real Decreto 640/2021.

ESERP está bien dotada tecnológicamente y cuenta con espacios modernos y suficientes a disposición de los docentes y

estudiantes.

El equipamiento y recursos materiales propios son los necesarios para la adquisición de las competencias específicas de acuerdo al número de estudiantes matriculados y al perfil de egreso

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.

6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes y corresponden al nivel de la titulación especificados en el MECES.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

El Plan de estudios se ha implantado de acuerdo con la memoria de verificación del título, de forma que las actividades formativas, las metodologías docentes empleadas y los sistemas de evaluación que han sido utilizados en las asignaturas se adecúan a lo descrito en la memoria, garantizando así, los resultados de aprendizaje previstos con el nivel del MECES establecido. Todo ello queda recogido en las guías docentes (EV01_01a y EV01_01b), en donde se han definido las competencias, actividades formativas, tiempos de trabajo, metodologías y métodos de evaluación (EV01_02). Antes de finalizar el curso académico, las guías docentes son revisadas y actualizadas por el profesorado. El coordinador de la titulación revisa la coherencia del contenido de las guías en relación con lo establecido en la memoria de verificación del Grado, y remite a los profesores la relación de correcciones necesarias (EV02_03) previas a la publicación en la página web antes del periodo de matriculación (EV01_03). La URJC en 2014 aprobó un procedimiento general de recogida de datos (PGRI) (EV06_EV09_01) con una periodicidad anual de donde se pueden obtener los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del Título (EV06_EV09_02) y de los que extraemos la siguiente información relacionados con los graduados y su satisfacción con la formación recibida:

Los graduados del Campus de Madrid- Vicálvaro, valoran la utilidad del Título Universitario para acceder al mercado de trabajo con 3.59 puntos y para mejorar las condiciones laborales (2.98), así como la formación proporcionada por la URJC (3.09). Estos datos han mejorado las valoraciones anteriores, con respecto al curso anterior en la organización del Plan de Estudios (2,85) y los conocimientos adquiridos y competencias desarrolladas (3.06). Los graduados del Campus de Fuenlabrada valoran los siguientes datos con mayores o similares puntuación que el curso anterior: la utilidad del Título Universitario para acceder al mercado de trabajo con un (3,50), así como, la formación proporcionada por la URJC (3.14) y los conocimientos adquiridos y competencias desarrolladas (2.91). Además, muestran mayor satisfacción (que el curso 2020-21) con la utilidad del título universitario para mejorar las condiciones laborales (3.09). Los graduados de la modalidad bilingüe valoran la utilidad del Título Universitario para acceder al mercado de trabajo con mayor puntuación que el año anterior, con un 3,63. Al igual que el Plan de Estudios (2.71) y los conocimientos adquiridos y competencias desarrolladas (2.79). Además, muestran mayor satisfacción con la formación proporcionada por la URJC (2,97). Los graduados del Campus de Móstoles valoran con 3,64 puntos la utilidad del Título Universitario para acceder al mercado y con 3.06 puntos la utilidad del título universitario para mejorar las condiciones laborales. Por detrás, estarían la formación proporcionada por la URJC con 2.91 puntos, la satisfacción con los conocimientos adquiridos y competencias desarrolladas (2.94) así como, la organización del Plan de Estudios (2.64). Los graduados del Campus de Aranjuez valoran algo mejor con respecto al curso anterior: la utilidad del Título Universitario para acceder al mercado de trabajo (3.30), la organización del Plan de Estudios (3.07), así como, los conocimientos adquiridos y competencias desarrolladas (2.90). Por último, los resultados académicos de las asignaturas para el curso 2021-22 son muy satisfactorios (EV15_18).

CEDEU

CEDEU ha desarrollado e implementado las actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación, basados en la memoria verificada, con el objetivo de lograr los resultados de aprendizaje establecidos para los estudiantes de la titulación. No obstante, a la fecha del curso desarrollado para la elaboración de este autoinforme, CEDEU no había implantado de forma completa la titulación en el centro, por lo que hay datos que no están disponibles, como pueden ser los resultados de la información relativa a las encuestas de egresados.

Los resultados de aprendizaje han ido mejorando año tras año, aunque en la pandemia se redujeron significativamente.

Los sistemas de evaluación y las actividades formativas se consideran adecuadas para el desarrollo de la titulación dado que, tanto en la modalidad presencial como en la modalidad a distancia, permiten la evaluación continua del estudiante, la adquisición y afianzamiento de los conocimientos, el desarrollo de las aptitudes y las destrezas esperadas y la mejora general de la

percepción del mundo laboral por el estudiante.

Los indicadores de la tasa de rendimiento mejora con el paso sucesivo de los cursos académicos como se puede observar en la tabla 3B. Indicadores resultados adjuntada a este informe de autoevaluación. Esto implica que las revisiones y ajustes que se están llevando en el sistema están beneficiando a los estudiantes y permitiendo una mejora en la adquisición de los conocimientos y unos mejores resultados.

No obstante, la tasa de abandono ha sufrido un incremento en la segunda cohorte respecto de la primera. Tras la consulta a los estudiantes que abandonaban el centro, se ha detectado que el mayor problema existente no es debido a la práctica académica del centro, sino a factores extrínsecos al centro, como aspectos económicos personales de los estudiantes.

ESERP

En las asignaturas que configuran el plan de estudios, la elección de las actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación se ha efectuado para garantizar la consecución de los resultados de aprendizaje previstos en el perfil de egreso y así, contribuir a la adquisición de las competencias previstas en el título.

Como se ha explicado en los criterios anteriores, para cada asignatura existe una guía docente que incluye toda la información significativa para el estudiante. Todas las guías docentes son accesibles a través de la página web del título.

Además de la docencia reglada, se planifican actividades complementarias que permiten a los estudiantes ampliar la visión teórica y práctica académica con la actualidad profesional de las temáticas abordadas en el curso.

Los resultados de aprendizaje previstos en la MM se han alcanzado y, en general, han sido óptimos como se pueden observar en la Tabla 2.

Asimismo, cabe afirmar que los resultados permiten alcanzar los objetivos previstos y se corresponden con el nivel MECES 2.

El Grado en Marketing tiene contemplado la realización de las PE. Esto ha permitido la adquisición de las competencias previstas en la MM. El alumno será siempre guiado por su tutor/a académico/a.

El objetivo fundamental de las PE es que los alumnos del Grado puedan tomar contacto, por vez primera, con el aspecto práctico de los conocimientos del marketing que han ido adquiriendo a lo largo del desarrollo del título y proporcionar las competencias y capacidades necesarias para el desarrollo profesional en el ámbito de conocimiento del título. Todo esto le permite vivir la experiencia profesional y conocer de primera mano su futuro en esta área.

Se constata en las encuestas (EV09) y en las memorias de prácticas (EV04.3), que la valoración de los estudiantes durante el curso 21-22 es positiva y las memorias entregadas son adecuadas y cumplen con la adquisición de las competencias previstas, siendo la satisfacción global de los alumnos con las prácticas de 4,36 sobre 5.

Destacamos los resultados de satisfacción en relación con la atención adecuada del tutor empresarial (4,48 sobre 5) o la satisfacción con la gran mayoría de las competencias o habilidades adquiridas o consolidadas en las prácticas (4,16 sobre 5).

Los resultados de aprendizaje también se alcanzan gracias a la elaboración del TFG, que requiere la integración de conocimientos de diferentes asignaturas y su aplicación. El TFG aglutina los conocimientos y competencias adquiridos por el alumno a lo largo del desarrollo de título, y le permite demostrar que es capaz de aplicar e integrar los conocimientos adquiridos, afrontar la complejidad de los sistemas reales que se evalúa con un trabajo escrito (70% de la nota final) y la defensa ante un tribunal (30% de la nota final).

El estudiante es siempre guiado por su/s tutor/es. El despliegue temporal contempla la definición de temática, alcance y contextualización del proyecto al inicio del cuarto curso académico del título. A continuación, se desarrolla la ideación y desarrollo del proyecto durante todo el curso académico.

La rúbrica de evaluación permite una evaluación homogénea e individual de los TFG y garantiza la adquisición de las competencias asociadas al título (EV04.2.3).

El TFG consiste en idear y desarrollar un proyecto sobre un área de interés dentro de la criminología, aplicando todos los conocimientos y competencias adquiridas a lo largo del desarrollo del título, tanto intelectuales como técnicas y profesionales.

El TFG y su evaluación es individual para garantizar que el alumno es evaluado conforme a su desempeño. En la defensa oral, el estudiante presenta su TFG (EV04.2.2, EV04.2.3 y EV04.2.4).

Se constata la satisfacción de los alumnos con el desarrollo del TFG en la encuesta aplicada (EV09). Los ítems mejor valorados en el curso académico 2021-2022 son:

-El interés del tema elegido (4,63 sobre 5).

-Los plazos y requisitos para la tramitación del TFG (4,26 sobre 5).

-La temática desarrollada en el TFG está directamente vinculada con los contenidos curriculares del grado (4,17 sobre 5).

Los resultados en las asignaturas que conforman el plan de estudios del título en el curso académico 2021-22 y la distribución de las calificaciones obtenidas para las distintas asignaturas por parte de los alumnos (Tabla 2), demuestran que las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación son los adecuados, permiten la consecución de los resultados de aprendizaje previstos y corresponden al Nivel MECES 2

6.2. La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

Para poder realizar un análisis adecuado de los indicadores del SIGC para el global de los campus se han unificado todos los datos en un único documento que se ha referenciado como evidencia (EV3.1_09) generado a partir de los informes del SIGC referenciados con las evidencias (EV3.1_04).

En primer lugar, las notas de corte para la Titulación del Grado en Marketing han subido con respecto a otros años en todos los Campus siendo especialmente significativo en la modalidad de inglés donde ha pasado de un 6.08 en el curso 2020-21 a 9.33 en el 2021-22. Aun así, la nota de corte más alta está en el Campus de Madrid con un 11.3 al ser el más demandado, seguido de Fuenlabrada (10.8), Móstoles (10.45), Aranjuez (9.56) e inglés. Además, podemos observar que la demanda del Plan de estudios ha aumentado en todos los Campus, salvo en la modalidad de inglés y Campus de Madrid), porque en estos dos campus la nota de corte se ha visto incrementada.

El porcentaje de estudiantes que anularon matrícula ha disminuido considerablemente en los Campus de Móstoles donde se ha pasado de un 29,63% en el curso 2020-21 a un 13,24% en el 2021-22, en Fuenlabrada de un 15,38 % en el 2020-21 a un 6,67% en el 2021-22 y Madrid que ha pasado de un 9,09% en el 2020-21 a un 4,62% en el 2021-22. Sin embargo, en el Campus de Aranjuez y modalidad en inglés ha aumentado, probablemente por la lejanía del campus de Aranjuez y por la disminución de los estudiantes extranjeros por las restricciones sanitarias, respectivamente.

La tasa de eficiencia (que relaciona el porcentaje entre el número total de créditos teóricos del plan de estudios en los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes graduados en un determinado curso académico y el número total de créditos en los que realmente se han matriculado) ha aumentado un poco con respecto al año anterior y está casi en el 90% (89,49%), siendo en el Campus de Madrid donde alcanza un porcentaje mayor (92,3%) y Aranjuez el más bajo (86,02%).

En general, el perfil de ingreso de los nuevos estudiantes es en todos los Campus mayoritariamente mujeres (y subiendo de un año a otro) en detrimento de los hombres (que ha ido disminuyendo). Llama la atención como en Móstoles el porcentaje de mujeres ha subido de un 54,32% del año 2020-21 al 76,47% en el 2021-22 y el de hombres sin embargo en los mismos años, ha descendido del 45,68% al 25,53%.

Es importante destacar que la Comisión de Garantía de calidad del título evalúa anualmente los indicadores más importantes del título recogidos en el Informe anual de resultados (EV3.1_07a), lo que permite detectar desviaciones con respecto a los valores esperados y, si es necesario, planificar acciones de mejora al respecto.

Las evoluciones de estos indicadores muestran, en líneas generales, que los resultados son coherentes con los datos propuestos en la memoria de verificación y un adecuado progreso académico de los estudiantes.

En cuanto a los resultados académicos, destacan los siguientes resultados: la Tasa de Rendimiento (relación entre los créditos superados y créditos matriculados) con respecto al curso anterior (2020-21), ha disminuido algo en todos los Campus (salvo en Vicálvaro-Madrid), siendo de casi un 82,78% como término medio. Probablemente el hecho de haber seguido parte del curso de forma online y sin contacto directo con los alumnos ha influido en los resultados.

Por otro lado, la media de la Tasa de éxito (relación entre los créditos superados y créditos presentados) está en unos índices bastantes altos (92,1%), siendo el Campus de Madrid el que tiene mejores resultados con un 94,93%.

En el documento que hemos denominado EV3.1_09 podemos observar que no hay datos de tasas de abandono y tasas de graduación para el curso 2020-21. En relación con estas tasas, tendremos que esperar a tener datos de al menos dos cursos académicos para analizar la evolución de nuestros grados. Sin embargo, podemos ver que, en cuanto a las tasas de abandono de los datos de la FCEE, ha habido una importante disminución con respecto a otros años pasando a tener un 9.46% frente al 16,16% de los datos anteriores.

Con respecto a las tasas de graduación, desde la Facultad se está tratando de mejorar los resultados obtenidos. Por ello, durante el presente curso (2023-24) se han adoptado las siguientes medidas (Ver EV15_25):

- La suma de los créditos asociados a las Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado, será de 24 créditos.
- La matrícula del TFG tiene una validez de dos años, transcurrido este tiempo si no lo han defendido, deberán pagar de nuevo la matrícula (hasta ahora era indefinida).
- Cambios de permanencia: El estudiante ahora dispondrá en cada curso académico de dos convocatorias para la presentación y defensa del TFG, que podrán realizarse en cualquier momento del curso o en determinados periodos, según lo que disponga la normativa específica del Centro.
- Los docentes podrán publicar en cualquier momento del curso académico la oferta de temas de TFG en la plataforma de gestión de TFG habilitada por la Universidad.
- Ahora los estudiantes pueden presentar y defender el TFG con un máximo de dos asignaturas pendientes adicionales, pudiendo incluirse entre ellas las de Prácticas Externas y Reconocimiento Académico de Créditos.
- Se ha realizado un curso de formación para los estudiantes sobre la realización de un TFG con el fin de que dispongan de una preparación previa acerca de los métodos de investigación, importancia en la elección del tema, planificación y organización del tiempo y de las tareas, redacción, referencias bibliográficas, defensa oral, etc.
- Se ha llevado a cabo una Jornada de información sobre TFG de una hora de duración, para recordarles y comentarles los

aspectos más relevantes de cara al proceso de elección del tema y de la búsqueda de un tutor/a.

Por todo ello, estamos seguros de que dichas medidas harán que mejore y aumente la tasa de graduación en los próximos cursos.

Por último, en cuanto a resultados por asignaturas (EV3.1_07b) en el grado simple la Tasa de Rendimiento se mantiene alta (por encima del 85% y 90%) en la mayoría de las asignaturas llegando, llegando incluso al 100% en aquellas más específicas de marketing. Sin embargo, en aquellas asignaturas que requieren cálculos numéricos la tasa es algo más baja: matemáticas empresariales, estadística aplicada al marketing y métodos de decisión aplicados al marketing. Dichos resultados pueden deberse a que los alumnos llegan a la Universidad con una falta de base desde bachillerato.

CEDEU

Los datos de los indicadores que pueden encontrarse en la Tabla 3B. Indicadores Resultados que se adjunta como evidencia muestran una progresiva ampliación de la tasa de rendimiento de los estudiantes, Las tasas mejoran por encima del 85% en este caso, acercándose a valores muy altos, estando cerca del 90% en el caso de esta titulación.

Dado que en el centro este título está, en el curso para el que sea preparado esta autoevaluación, todavía en fase de implantación, no se tienen datos sobre los resultados de la tasa de eficiencia de los egresados, ni de la tasa de graduación del título. No obstante, dados los datos obtenidos en el curso 2022-23, la tasa de graduación ha superado el 50 %.

En cuanto a la evolución de los datos de los indicadores referentes a las plazas de nuevo ingreso, estos datos han mejorado de forma sustancial a lo largo de los tres años de implantación que llevaba el título en el curso 2021-2022. El centro inició su andadura con un número de 13 estudiantes en el primer curso y en el curso de la elaboración de este auto informe, el centro matriculó a un total de 39 alumnos, de los cuales finalmente anularon matrícula tres estudiantes, por lo que desarrollaron en el curso un total de 36 estudiantes. Estos datos suponen que en el curso 2021-2022, la cobertura de la oferta académica por el centro se ha del 90 %. Estos datos quedan recogidos en la evidencia EV03.1.0.

Por último, mencionar que los datos de las tasas de abandono, si bien, parecen altos en este primer curso, a lo largo del periodo de desarrollo de la implantación de la titulación en el centro, se han visto reducidos de forma significativa. El valor alto se ha debido, como se ha indicado anteriormente, a situaciones externas al centro y fundamentadas, en general, en situaciones económicas, desfavorables para las familias de los alumnos

ESERP

La evolución de las tasas de eficiencia y abandono (Tabla 3.B) se ajustan a las previsiones realizadas en la MM. Existe adecuación y coherencia de las tasas con el rendimiento alcanzado, como se desprende de las evidencias presentadas.

Respecto a la tasa de abandono (Tabla 3.B), en la última edición de la que se disponen datos consolidados, alcanza tan sólo el 12,5% de abandonos en estos estudios (tasa provisional aún no consolidada), mejorando el valor previsto en la MM (18,97).

La tasa de eficiencia es alta. Se sitúa en valores del 92,56%, por encima del 90,94% previsto en la MM.

La tasa de rendimiento (Tabla 3.B) se ha mantenido relativamente estable en todos los cursos académicos que lleva implantado el título en el centro, oscilando entre el 84% y el 95,15%

La tasa de éxito (EV03.1) también se ha mantenido estable en todos los cursos académicos que lleva implantado el título en el centro, oscilando entre el 91,19% y el 97,82%.

Por último, la tasa de presentación (EV03.1) se ha mantenido estable en todos los cursos académicos que lleva implantado el título en el centro, oscilando entre el 89,69% y el 98,58%.

En relación con la evolución de la tasa de cobertura (EV03.1), se sitúa en valores entre el 50 y el 78% en los cuatro últimos cursos.

Como se ha explicado a lo largo de este informe de autoevaluación, el SGIC garantiza el análisis de los resultados e impulsa la realización de actuaciones para la mejora continua del título.

6.3. La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

En el PGRI y de la CGCC se recogen datos sobre el grado de satisfacción de todos los colectivos (EV06_EV09_01). Para realizar un análisis adecuado de los indicadores SIGC (escala de 5 puntos) para el global de campus, se han tomado los datos de evolución de los cursos 19-20 (Tabla 7) y los informes del SIGC (EV06_EV09_02), y se han relacionado con los datos del Informe de Seguimiento y las acciones de mejora expuestas en la CCT sobre el curso 21-22 (EV19_01). Tener en cuenta que el curso 21-22 aún se vio afectado por las restricciones Covid al mantenerse un modelo de docencia mixto o híbrido, caracterizado por una combinación de actividades presenciales (que se priorizaron siempre y cuando las condiciones sanitarias lo permitieron), y en remoto para todos los estudiantes de la Universidad matriculados, lo que puede haber influido en ciertos indicadores de satisfacción (EV19_02)

Alumnos de nuevo ingreso, muy satisfechos por el buen funcionamiento de la página web (4,02), la disponibilidad de la

información (3,75) y el funcionamiento del proceso de matriculación (3,72). Destaca el altísimo % de alumnos de nuevo ingreso que habría escogido la titulación si no hubiesen existido restricciones (94,1% en DG ADE y Marketing y 92,9% DG Publicidad RRPP y Marketing). Consideran útiles las Jornadas de acogidas celebradas al inicio del curso (3,03).

Alumnos de grado, la valoración docente es muy alta (4,04) y con una evolución positiva en los últimos 3 cursos, favorecida, por la buena información de los criterios de evaluación (4,23), el respeto por los horarios (4,22), la correcta explicación de la guía docente (4,21) y la labor realizada para aclarar dudas (4,03). El % de profesores de la titulación con valoración superior a 3,5 es muy elevado (84,75%). Con evolución positiva consideran adecuada la labor realizada por la coordinación de la titulación (3,22). Alta satisfacción de los estudiantes con los recursos, evolución positiva (4,28), principalmente con las condiciones de la biblioteca (4,24), el portal de servicios (3,97) y el aula virtual (3,85). Los alumnos salientes muestran alta satisfacción global con su estancia de movilidad (4,48) y la labor del coordinador académico de movilidad (4,07 y 3,29). En cuanto al TFG, la satisfacción global es alta (3,91), porque consideran que las habilidades y conocimientos adquiridos con el TFG van a ser de utilidad en su vida profesional (4,18). Las PE, la opinión de los estudiantes es muy satisfactoria y estable (4,18), consecuencia de la muy alta satisfacción con las competencias adquiridas (4,17). La satisfacción global con la titulación, el centro y los servicios de la universidad es buena (3,05; 3,32 y 3,31, respectivamente).

Tutor externo de PE, la satisfacción global es excelente (4,84), considerando muy positivamente las competencias profesionales adquiridas y la preparación adquirida para la futura inserción de los alumnos en el mundo laboral.

Empleadores de PE, su satisfacción es excelente en todos los aspectos valorados en la encuesta, pero sobre todo en la preparación global de los estudiantes para desarrollar los servicios y trabajos asignados (4,58). Ello evidencia el hecho de que el plan de estudios, actividades formativas, metodologías y sistemas de evaluación garantizan de forma excelente la adquisición adecuada de los conocimientos y competencias previas en la titulación.

Profesores, su satisfacción con la titulación es muy alta (4,23) y con evolución anual muy positiva en todos los campus, así como con la labor de la coordinación docente (4,38). Valoran muy satisfactoriamente las condiciones de la biblioteca (4,24), el portal de servicios (4,18) y el aula virtual (4,14). Consideran muy satisfactorias las acciones de actualización y mejora docente realizadas (4,19) y los recursos materiales disponibles (4,06).

PTGAS, su nivel de satisfacción global con la universidad es muy alto (3,91), destacando el portal servicios (4,15), los recursos materiales (4,06) y el funcionamiento de la web de la universidad (4,04).

Alumnos egresados, evolución positiva respecto a la satisfacción con la titulación (2,88). Consideran que el título es útil para acceder al mercado de trabajo y mejorar condiciones laborales (3,50 y 3,03, respectivamente), y que la formación recibida ha sido valiosa (2,98). Muestran una menor satisfacción con la organización del Plan de Estudios para adquirir el perfil de egreso y con los conocimientos adquiridos y competencias desarrolladas (2,77 y 2,89, respectivamente).

Esto se ha expuesto en las reuniones CGCG (EV19_01), se definieron 3 acciones de mejora, actualmente en proceso: 1) incorporación de contenidos actualizados de marketing digital de aquellas asignaturas detectadas (EV19_03a;b;c;d)). Alineado con esta acción de mejora, por parte de la CGC de la FCEE además se ha aprobado un nuevo plan de estudios adaptado al RD822/2021 que incluye una actualización del itinerario formativo y oferta de 2 nuevas optativas apostando por todas las líneas estratégicas del marketing digital (EV19_03e); 2) cursos de formación para profesores sobre marketing digital (EV19_04); y 3) acciones para acercar empresa y Universidad mediante proyectos, seminarios y otros (EV19_05a;b;c;d;e;f; g y EV18_18).

En el informe final de seguimiento ordinario 2022 (EV00_01c) el criterio 7 sobre Indicadores de Rendimiento y Satisfacción se cumplió con una (C). Se reseñó necesario analizar y tomar medidas para mejorar los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos. Se valoró que la Universidad ya hubiera puesto en marcha nuevas acciones (modificación de nombres y/o contenidos de asignaturas) para dar respuesta a la actualización del plan de estudios que se consideraba no satisfacía a los estudiantes; y acciones que todavía no habían podido ser evaluadas ya que su implantación era del curso 2020/21 por lo que habría que analizar los resultados en los próximos cursos y esperar para comprobar que los planes puestos en marcha daban sus frutos.

Con estas acciones de mejora propuestas y las numerosas actividades ya puestas en marcha para su implantación, se da cobertura a lo indicado en dicho informe, por lo que consideramos que atienden adecuadamente las indicaciones realizadas, quedando a la espera de analizar la evolución de los indicadores en los próximos cursos.

Por todo lo expuesto, la satisfacción de los diferentes grupos de interés con el título consideramos que es muy positiva, con una evolución de los indicadores previsiblemente ascendente en cursos posteriores tras la medición de los resultados de las medidas adoptadas.

CEDEU

Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los diferentes colectivos son adecuados. Las valoraciones de los principales grupos de interés son altas y superan, ampliamente, los % previamente esperados.

Los resultados obtenidos de media en el profesorado (evaluación realizada por los estudiantes) son satisfactorios, información que, posteriormente, se traslada a través del sistema DOCENTIA propio del centro. (EV.12).

Dado que en el periodo 21-22 no se desempeñó la asignatura de PE, no disponemos de los resultados de satisfacción de los estudiantes ni egresados con dichas prácticas, así como tampoco contamos con los informes de evaluación de la satisfacción de

los empleadores para ese curso académico.

Tampoco hay encuestas de satisfacción de los egresados ni de los directores de los TFG. Este tipo de encuestas se llevarán a cabo cuando el centro implante el 4º curso, durante el curso 22-23.

En cuanto a la satisfacción del profesorado con el centro y los estudiantes, es, en general, alta. En algunos casos, los docentes tienen algunas quejas sobre la implicación de los estudiantes con las asignaturas. Entra dentro del carácter específico de cada estudiante el prestar más o menos atención a determinadas asignaturas. Pero en ningún caso se ha detectado ninguna situación grave que haya puesto en peligro el desarrollo correcto y continuo de las clases de las distintas asignaturas de la titulación.

Las encuestas llevadas a cabo con el PTGAS reflejan una correcta cordialidad entre los compañeros, siendo valoraciones correctas y satisfactorias en los distintos aspectos tenidos en cuenta, relacionados con la satisfacción del trabajo desarrollado y con la institución en general.

ESERP

Como ya se indicó en el criterio 3, se cuenta con indicadores de satisfacción para valorar la actuación docente y el desarrollo de las asignaturas, la titulación, las PE, el TFG o la inserción laboral, considerando los diferentes colectivos implicados en el título: estudiantes, profesores, personal de apoyo, empleadores y egresados.

En la actualidad, la percepción de los diferentes grupos de interés sobre el título es satisfactoria tal y como se ha ido informando en los diferentes criterios (EV09).

Respecto a la satisfacción de los estudiantes con los docentes, se han aplicado encuestas en cada asignatura. La satisfacción media de los estudiantes con los docentes alcanza el valor de 4,27 sobre 5 (38,95% de participación) en el curso académico 21-22. En el mismo curso académico, la satisfacción de los estudiantes con las asignaturas alcanza el valor de 4,29 sobre 5 (35,28% de participación).

La satisfacción de los alumnos con la titulación alcanza el valor de 3,58 sobre 5 (100% de participación) en el curso 21-22.

En el 21-22, la satisfacción del profesorado alcanza un resultado de 4,03 sobre 5 (58,33% de participación), alcanzando los valores más altos los ítems vinculados a la coordinación entre el profesorado (4,71), a la satisfacción con la docencia (4,43) y los espacios de docencia utilizados (4,36).

La media obtenida en la encuesta de satisfacción de los estudiantes con las PE es 4,36 sobre 5 (66,67%).

De acuerdo con la evolución de estos indicadores, el título logra los resultados de aprendizaje previstos y estos son coherentes con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.

6.4. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.:

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: URJC

Para poder realizar un análisis adecuado de los indicadores SIGC a nivel de inserción laboral de los egresados del título (expresados en una escala de 5 puntos) para el global de campus, se han tomado principalmente los datos de los informes del SIGC (Tabla 7/ EV06_EV09_02), relacionándolos con otros indicadores sobre prácticas externas y TFG que tienen relación con el perfil de egresado.

Las PE son el primer contacto con el mundo laboral y están diseñadas para que durante todo el procedimiento los alumnos adquieran las competencias definidas para alcanzar el perfil de egreso exigido por el mercado laboral (EV18_16/EV10.1e/EV10.1f). Este hecho está avalado por el alto nivel de satisfacción de todos los grupos implicados con las prácticas externas, esto es, alumnos y tutores externos (4,18 y 4,84 respectivamente), así como el alto nivel de satisfacción de los empleadores con la preparación de los alumnos para desarrollar los trabajos asignados (4,57). Para ello, la Unidad de PE y Empleo cuenta con más de 9.000 convenios vigentes firmados con empresas para la realización de las prácticas externas, con una oferta suficiente y variada de 802 plazas de prácticas para el Grado de Marketing en el curso 2021-22 para un volumen de 500 alumnos matriculados (EV10.1a y EV10.1b).

Previo a las prácticas, consideramos que el desarrollo del TFG también ha influido muy positivamente en el perfil del egresado. De hecho, en nuestro caso, los alumnos consideran que las habilidades y conocimientos adquiridos con el TFG han sido de utilidad en su vida profesional (media 4,18).

Para mejorar aún más la empleabilidad de la titulación se ha realizado un importante esfuerzo para mejorar la calidad del grado y motivación de los actuales alumnos con la definición de 3 acciones de mejora, actualmente en implantación a través de numerosas actividades ya realizadas y enumeradas en el apartado 6.3 del autoinforme, que serán evaluadas en cursos posteriores (EV19_01). Entre estas actividades destacan especialmente la celebración de la Semana de la Empleabilidad y el Emprendimiento URJC (EV19_05d); la International Businet-URJC Trade Fair celebrada en el campus de Madrid de la URJC con la participación de 44 empresas internacionales (EV19_05c); la Semana del Marketing organizada por los propios alumnos del Grado Marketing (EV19_05a); la participación en el Jurado Junior de los Premios Nacionales de Marketing (EV19_05b); el acuerdo con Mapfre (EV19_05g) y el Programa de Inserción Laboral desarrollado por la propia Unidad de Prácticas Externas y de la Oficina de Egresados. (EV18_18). Asimismo, desde la Comisión de Garantía de Calidad de la FCEE se ha aprobado un nuevo plan de estudios

adaptado al RD822/2021 que incluye una actualización del itinerario formativo y oferta de 2 nuevas optativas apostando por todas las líneas estratégicas del marketing digital (EV19_03e).

A nivel de inserción laboral, si analizamos los datos en términos globales para definir un perfil medio global para la titulación podemos decir que los alumnos tardan una media de 3 meses para conseguir empleo tras la graduación, con un salario neto medio mensual del primer empleo de 1.076 euros y una baja tasa de paro (6,1%). Después del primer año, el porcentaje de titulados que trabajan en el mismo campo de estudios o similar alcanza el 76,1% y los que desempeñan un puesto de trabajo adecuado al nivel de formación universitario representan el 73,1%. Alcanzan un buen nivel de satisfacción con el primer salario (media 3,18) y de satisfacción global con su primer empleo (media 3,74), a pesar de ser un año en el que gran parte de los alumnos mantienen contratos aún en prácticas.

Tras el segundo año la situación mejora considerablemente a nivel de salario medio neto (1.461 euros/mes), con un incremento en el porcentaje de titulados cuyo puesto de trabajo ya se adecua al nivel de formación universitario (82,9%). También mejoran los datos de satisfacción con el nivel de salario (3,29) y con la satisfacción global con el empleo (3,86).

Tras el tercer año, el salario medio neto ya asciende a 1.573 euros/mes, con una muy baja tasa de paro (2,7%), lo que supone un dato muy positivo dada la compleja situación laboral acaecida con motivo de la pandemia. El porcentaje de titulados que trabajan en el mismo campo de estudios o similar alcanza el 77,41% y los que desempeñan un puesto de trabajo adecuado al nivel de formación universitario representan ya el 87,4%, lo que favorece la satisfacción global con el empleo (3,96) al no sentirse sobrecualificados. El grado de satisfacción con el nivel de salario se estabiliza (3,39).

Tras el cuarto año, la tasa de paro es del 0% con un nivel de salario neto mensual de 1.608 euros. Tanto el porcentaje de titulados que trabajan en el mismo campo de estudios o similar como los que desempeñan un puesto de trabajo adecuado al nivel de formación universitario descienden ligeramente hasta el 72,9% y 84,1% respectivamente, probablemente afectados aún por el efecto covid ante el parón registrado a nivel global en la economía. Esta misma tendencia a la baja se da también a nivel de satisfacción con el salario actual (3,24) y con el grado de satisfacción global con el empleo (3,85) al finalizar el cuarto año tras su graduación.

Respecto a este perfil medio global de la titulación, podemos destacar:

-Campus de Madrid: mantiene un perfil muy alineado con el perfil medio durante los dos primeros años, ligeramente superior durante el tercero y levemente descenso en el cuarto, donde a pesar de alcanzar una tasa de paro del 0%, el sueldo medio no alcanza la media (se queda en 1.526 euros), con un 80% de adecuación al nivel universitario, lo que se refleja también en un menor nivel de satisfacción global con el empleo (3,78).

-Campus de Madrid (inglés): en el segundo año este perfil de egresado ya destaca tanto a nivel de salario neto con 1725 euros/mes (un 18% superior a la media), como a nivel de satisfacción con su sueldo (3,57 puntos, siendo el nivel más alto entre los distintos campus y modalidades). En el tercer curso mantiene esta evolución ascendente (hasta los 1.880 euros y 4,14 puntos de nivel de satisfacción con dicho sueldo). Sin embargo, se observa un descenso en el cuarto año en todos los indicadores, probablemente acusando los efectos negativos de la pandemia en la movilidad internacional.

-Campus de Fuenlabrada y DG. Turismo y Marketing: mantiene un perfil alineado con el perfil medio durante el primer año, ligeramente superior durante el segundo y despunte a partir del tercero en todos los indicadores, con 0% de tasa de paro ya en el tercer año y el máximo nivel de sueldo medio de entre todos los campus, alcanzado en el cuarto año con 1.845 euros neto/mes. También marca el nivel máximo de satisfacción con el salario actual (3,58) y a nivel global con el empleo (3,92).

-Campus de Móstoles: mantiene un perfil muy alineado con el perfil medio hasta el tercer año, en el que destaca el porcentaje de titulados que desempeñan un puesto de trabajo adecuado al nivel de formación universitaria alcanzando el mayor nivel de toda la serie con un 90,9%, lo que se ve reflejado en el nivel de satisfacción con el sueldo y el empleo en el cuarto año (3,59 y 3,94 respectivamente), alcanzando los 1.735 euros netos mensuales (la segunda mayor cifra tras el grupo de Fuenlabrada).

-Campus de Aranjuez: a pesar de que durante el primer año arranca con un mayor nivel de paro (14,8%) y mayor tiempo medio en conseguir empleo (4,69 meses), en el tercer año ya alcanza la tasa de paro 0%. También tuvo una evolución más lenta a nivel de crecimiento de salario (hasta alcanzar la media en el tercer año) y en la proporción de titulados que trabajan en el mismo campo de estudios o similar como los que desempeñan un puesto de trabajo adecuado al nivel de formación universitario, que finalmente recuperó hasta alcanzar niveles máximos (de un 58,6% y 62,1% el primer año a un 80% y 100% tras el cuarto).

-Campus Madrid DG ADE y Marketing: no procede porque en el curso 21-22 no había aún egresados.

-Campus Aranjuez DG Publicidad RRPP y Marketing: no procede porque en el curso 21-22 no había aún egresados.

-Campus Madrid DG en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios (semipresencial) y Marketing: mantiene un perfil muy alineado con el perfil medio durante los cuatro años, donde finalmente, con una tasa de paro del 0%, el sueldo medio no alcanza la media (se queda en 1.526 euros), con un 80% de adecuación al nivel universitario, lo que se refleja también en un menor nivel de satisfacción global con el empleo (3,78).

Por todo lo expuesto, en cuanto a los datos de inserción laboral y empleabilidad, los datos obtenidos son muy satisfactorios y evolucionan muy positivamente, con indicadores adecuados al contexto socioeconómico y profesional del ámbito de la titulación. Asimismo, se prevé que todos estos indicadores experimenten una evolución ascendente en cursos posteriores tras la medición de los resultados de las medidas adoptadas.

CEDEU

Dado que la implantación de la titulación no es completa, faltando por implantarse el 4º curso, no se disponen de datos de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título.

ESERP

Una gran parte de los alumnos que han acabado el título nos han comunicado que están trabajando.

ESERP ha realizado un estudio recientemente para obtener indicadores de inserción laboral.

De los alumnos egresados de las promociones de los cursos 2017-18, 2018-19, 2019-20, 2020-21 y 2021-22, se ha contactado con un total de 42 estudiantes. Se presentan los principales resultados obtenidos:

-El 88,09% de los 42 egresados tienen actualmente un trabajo relacionado con los estudios (EV06).

Los estudiantes egresados en el curso 21-22, tan sólo han dispuesto de 6 meses (hasta la realización del estudio) para encontrar un trabajo relacionado con los estudios.

Los resultados se consideran adecuados teniendo en cuenta los objetivos que persigue el título.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: URJC

Las actividades formativas, metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados, por un lado, dada la experiencia del profesorado y el alto nivel de exigencia requerido para poder acceder a la carrera docente, y por otro lado dado los indicadores de satisfacción obtenidos por parte de los alumnos y profesores. Los resultados del TFG y la Normativa para el TFG en el Grado de Marketing elaborada dan orientaciones sobre la realización del TFG y facilitan la gestión, desarrollo y evaluación de los alumnos. Cabe destacar la valoración de los empleadores y tutores externos de prácticas externas sobre la preparación de los alumnos, los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas a raíz de dichas prácticas externas como garantía del perfil profesional adquirido. Estos datos indican que las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación han funcionado adecuadamente.

Los valores de las diferentes tasas estimadas en la memoria de verificación en general son buenos y su evolución es adecuada con las previsiones del título, así como coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.

En cuanto a la satisfacción de los diferentes grupos de interés con el título es muy positiva en la mayor parte de los aspectos, con una evolución gradualmente ascendente que se espera sea aún mayor cuando ya sean visibles los resultados de las numerosas acciones llevadas a cabo para mejorar la satisfacción de los egresados al analizar la evolución de los indicadores en los próximos cursos.

En cuanto a los datos de empleabilidad, los datos generales de inserción laboral en el sector son muy satisfactorios y evolucionan muy positivamente, con indicadores adecuados al contexto socioeconómico y profesional del título. Todo ello gracias al importante esfuerzo realizado durante la formación de los alumnos en lo relativo a TFG, prácticas externas, fomento de contactos entre Universidad y Empresas y actualización de los contenidos y del itinerario formativo de la Titulación, con una clara apuesta por las líneas estratégicas del marketing digital.

Por ello consideramos que el estándar de evaluación sobre criterios de aprendizaje gracias a que las actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación empleados han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previsto por parte de los estudiantes, siendo coherentes con el perfil de egreso y correspondiendo con el nivel del MECES del título. Y por ello consideramos que el estándar de evaluación sobre indicadores de rendimiento y satisfacción se ha cumplido de forma MUY SATISFACTORIA, gracias a que los rendimientos 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.

CEDEU

CEDEU ha implementado actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación que han mejorado los resultados de aprendizaje de los estudiantes, alineándose con los niveles establecidos por el MECES. A pesar de un decremento durante la pandemia, las tasas de rendimiento han mejorado en años sucesivos.

La evaluación continua y la adecuación de las actividades formativas han contribuido al desarrollo de competencias y la comprensión del entorno laboral. Sin embargo, se ha notado un incremento en la tasa de abandono debido a factores externos, principalmente económicos.

La evolución de los datos e indicadores muestra un aumento en la tasa de rendimiento y una mejora significativa en las matrículas desde el inicio de la implantación del título. Aunque no hay datos completos sobre la inserción laboral debido a la fase de implantación de la titulación, se observa una alta cobertura de la oferta académica y una disminución en la tasa de abandono en el transcurso del tiempo.

En cuanto a la satisfacción, las encuestas muestran valoraciones positivas de estudiantes, profesorado y personal administrativo. No se dispone de datos de satisfacción de prácticas externas ni de la evaluación de los empleadores para el curso 2021-2022, y las encuestas de egresados y directores de trabajos de fin de grado se realizarán en el futuro. Aunque hay algunas quejas de profesores sobre la implicación de estudiantes en ciertas asignaturas, no se han detectado problemas graves.

Finalmente, no existen aún datos sobre la inserción laboral de los egresados, ya que falta por implementarse el último curso de la

titulación.

ESERP

En las asignaturas que configuran el plan de estudios de esta titulación, la elección de las actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación se ha efectuado conforme a la MM.

Los resultados de aprendizaje previstos en la MM se han alcanzado y, en general, han sido óptimos como se puede observar en la Tabla 2.

Tanto las prácticas externas como el TFG permiten adquirir las competencias del título conforme a lo descrito en la MM.

En conclusión, los resultados en las asignaturas que conforman el plan de estudios del título en el último curso académico 2021-2022 y la distribución de las calificaciones obtenidas para las distintas asignaturas por parte de los alumnos (Tabla 2), demuestran que las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación son los adecuados, permiten la consecución de los resultados de aprendizaje previstos y corresponden al Nivel MECES 2.

El Grado en Marketing cuenta con indicadores de satisfacción para valorar la actividad docente, el desarrollo de las asignaturas, la titulación, las practicas externas, el TFG o la inserción laboral, considerando los diferentes colectivos implicados en el título: estudiantes, profesores, personal de apoyo, empleadores y egresados. Los resultados de los diferentes grupos de interés del Grado son satisfactorios.

El SGIC garantiza el análisis de los resultados e impulsa la realización de actuaciones para la mejora continua del título.

Se ha realizado un Estudio de Inserción Laboral con los egresados que finalizaron en 2017-2018, 2018-2019, 2019-2022, 2020-2021 y 2021-2022. Se ha contactado con un total de 42 egresados.

Los datos proporcionados por los egresados sobre su inserción laboral son muy buenos. El 88,09% de los egresados estaban trabajando o encontraron trabajo relacionado con los estudios.

Se puede afirmar, de acuerdo con la evolución de este indicador, que el título logra los resultados de aprendizaje previstos y estos son coherentes con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.