

**AUTOINFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO.**  
**Curso 2011-12**  
**(Grados implantados en el curso 2010-11)**

<b>UNIVERSIDAD DE GRANADA</b>	
<i>Denominación del título</i>	Grado en Marketing e Investigación de Mercados
<i>Curso académico</i>	2011-12
<i>Centro</i>	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
<i>Web del centro</i>	fccee.ugr.es
<i>Web de la titulación</i>	grados.ugr.es/marketing

  

<i>Responsables del seguimiento</i>	Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
-------------------------------------	--

**I. INFORMACIÓN RELATIVA A LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE LA TITULACIÓN Y DE SU SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD**

**I.1. VALORACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DEL SGIC**

El SGIC de este título se ha desarrollado conforme a lo establecido, habiéndose implantado durante el curso 2011-12 las modificaciones incorporadas al mismo e informadas en el Autoinforme de Seguimiento relativo al curso 2010-11. Como ya se explicó en este Autoinforme, con los cambios introducidos en el SGIC se han simplificado las variables e indicadores integrantes de los distintos procedimientos y se ha modificado la sistemática establecida para la toma de decisiones, la difusión de los informes y la elaboración de los Planes de Mejora. Estos cambios responden, entre otras, a la necesidad de agilizar la gestión de la calidad de un título, reduciendo su burocracia, sin que ello repercuta en la validez técnica del modelo establecido y de reducir o redefinir los indicadores establecidos en los procedimientos del SGIC verificado, identificando aquellos más relevantes cuyo análisis facilita la toma de decisiones.

Las modificaciones introducidas han sido las siguientes:

1. Reducción y adecuación de las variables e indicadores de todos los procedimientos pasando de 116 indicadores a 39.
2. Mejora de algunos instrumentos existentes para la recogida de información y definido otros nuevos: Informe de los indicadores a través del acceso identificado, Cuestionarios de satisfacción online con contraseña...
3. Simplificación del procedimiento para el seguimiento, revisión y mejora, eliminando la Memoria de Seguimiento Bianaual.
4. Aumento de la periodicidad en la elaboración del Plan de Mejora de la titulación pasando de ser anual a bienal.

La incorporación de estas modificaciones ha supuesto la adaptación y actualización de la aplicación web para la gestión de la calidad de los títulos de la UGR (ATENEA) <http://www.ateneacalidad.com>

La composición de la comisión de Garantía Interna de la Titulación (CGICT):

Sector profesorado: Alvarez Verdejo, Encarnación, Barrales Molina, Vanesa, Molina Fernández, Luis Miguel, Pérez Aróstegui, María Nieves, Polo Peña, Ana Isabel, Rey Pino, Juan Miguel, Fuentes Moreno, Francisca (Coordinadora), Holgado Molina, M<sup>a</sup> Mar (Decana), , Montero Granados, Roberto (Vicedecano).

Representante PAS: Corral Contreras, Carlos.

Representante de estudiantes: Romero Elbouhati; Ruben.

Cambios producidos en la CGICT:

No se han producido cambios en la composición del CGIC del Grado en MIM

Esta comisión ha mantenido distintas reuniones a lo largo del curso dejando constancia de las mismas en el espacio diseñado para ello en la aplicación ATENEA y estando a disposición de todos los implicados en la gestión de la calidad del título de la UGR.

La CGIC se ha reunido en una sesión en la que se expusieron y comentaron los aspectos más relevantes de la puesta en práctica del Grado. Asimismo se debatieron las dimensiones del Informe Anual del Grado, se realizaron los comentarios pertinentes a dicho informe, se definieron los puntos fuertes y débiles de la Titulación, se establecieron acciones de mejora y se acordó la aprobación del Informe Anual de la Titulación. Esta reunión es considerada suficiente, ya que durante el curso 2011-2012 la Coordinadora del Grado ha informado a los miembros de la CGIC de las acciones emprendidas para el seguimiento de la calidad, y ha contado con su colaboración en la implementación en aquellas que lo han requerido. Además a lo largo de todo el curso académico, los integrantes de la CGIC han participado en la evaluación de la adecuación de la estructura de las guías docentes del Grado, han valorado su disponibilidad y la efectividad de la difusión realizada. Todo ello evidencia que los contactos mantenidos entre los miembros de la CGIC del Grado en MIM han sido suficientes para avanzar sobre los aspectos de coordinación y seguimiento del Grado.

Los aspectos en los que se ha centrado la evaluación realizada por la CGICT durante el curso 2011/12 han sido los propuestos en el SGIC del grado; no obstante, este título se encuentra en su segundo año de implantación por lo que algunos de estos procedimientos no procede su desarrollo; tal es el caso del procedimiento centrado en la evaluación y mejora de las prácticas externas, inserción profesional y seguimiento de egresados.

Los Servicios de Informática de esta universidad han ofrecido, siguiendo las directrices de los vicerrectorados implicados en la implantación y seguimiento de los planes de estudio, la información e indicadores necesarios (datos de acceso y matrícula, información sobre el profesorado, resultados académicos,...) para el análisis y seguimiento de la titulación. Esta información se ha aportado al final del primer semestre y, con carácter general, al finalizar el curso académico, facilitando de esta manera el análisis continuo y detallado de estos indicadores.

## ***1.2. VALORACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DEL TÍTULO***

El Plan de Estudios verificado comenzó a impartirse en octubre de 2010 para primer curso según cronograma de implantación previsto inicialmente, ajustándose en cuanto a los contenidos que se imparten, recursos materiales y recursos humanos a lo previsto en la Memoria de Verificación del título.

Se cuenta con la propuesta por parte del Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado (VICENGP) de un modelo de Guía Docente común para las asignaturas de todos los grados, cuyos contenidos, según normativa del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, deben ser aprobadas por los Departamentos implicados en la docencia de cada asignatura. La actualización y diseño coordinado de las guías docentes viene suponiendo un primer nivel de coordinación.

Desde VICENGP se impulsó una plataforma web (<http://grados.ugr.es>) que incluye la web de cada título, cuyos contenidos se ajustan a los requisitos establecidos por la Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC) en su protocolo de evaluación. Esta página ofrece información de interés sobre el título tanto a los futuros estudiantes como a los de la propia titulación. La Oficina Web de la UGR proporciona los requerimientos de estándares, imagen, etc para potenciar tanto su accesibilidad como su proyección social, optimizando el acceso a los contenidos y aumentando su presencia en internet. La actualización de la web del título es permanente. En esta actualización se tienen en cuenta las recomendaciones aportadas por la AAC en su informe anual sobre la difusión web del título. Los responsables del título se encargan del mantenimiento de la web, con el apoyo técnico del Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado.

En cuanto a la difusión del título, destacar el diseño y puesta en marcha de un Plan de Comunicación de los títulos de grado, con objeto de potenciar la difusión del mismo, fomentando las visitas a la web del grado, así como la visibilidad del mismo a través de las redes sociales.

Asimismo, desde su inicio se han desarrollado diferentes normativas necesarias para la implantación del grado: normas de permanencia; reglamento sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos; trabajo fin de grado, etc.

Los aspectos en los que se centra la valoración que se realiza sobre este Plan de Estudios hacen referencia a la enseñanza y profesorado, movilidad, satisfacción, atención a quejas y sugerencias y difusión del título.

### **Enseñanza y Profesorado:**

<b>INDICADORES RELATIVOS A LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO.</b>	<b>Curso 2011-12</b>
<i>Porcentaje de guías docentes publicadas en la Web del título</i>	100%
<i>Porcentaje de guías, publicadas en la Web, elaboradas de acuerdo al procedimiento establecido por la normativa de la UGR</i>	100%
<i>Número de reuniones de coordinación docente realizadas</i>	6
<i>Puntuación media alcanzada en las encuestas de opinión de los estudiantes sobre la actuación docente del profesorado de la titulación</i>	3.85

#### Valoración

Todas las guías docentes del Grado se han elaborado siguiendo la estructura propuesta por la UGR y se han publicado la totalidad de las guías de las materias a través de la Web del grado. Las guías docentes se han elaborado y difundido de acuerdo a lo previsto, mejorando la adecuación de la información respecto a las guías del curso anterior sobretodo en cuanto al detalle de los recursos, acciones tutoriales, actividades y los procedimientos de evaluación.

Las actividades académicas se han realizado según lo previsto, siendo suficientes las infraestructuras disponibles.

Se valora positivamente los sistemas de coordinación docente. Un primer nivel de coordinación docente lo forman los profesores que imparten una misma asignatura. De las veinte asignaturas impartidas en el Grado en MIM durante el curso 2011-2012, en cinco de ellas la docencia estaba asignada a un solo profesor. Por tanto, la coordinación en la materia en este caso se entiende que es total. En el resto de materias, impartidas por varios profesores, la coordinación entre ellos se hace habitualmente y surge de forma natural en el ejercicio de la actividad docente. Una primera evidencia sobre la coordinación entre docentes que comparten asignaturas/materias la constituye el hecho de que las respectivas guías docentes han sido elaboradas recogiendo contenidos y objetivos comunes para todos los profesores que imparten las correspondientes asignaturas. Desde la Coordinación del Título se han promovido diferentes sesiones de coordinación entre profesores de diferentes módulos/materias de las asignaturas impartidas durante el curso 2011-2012 del Grado en MIM. Podemos extraer algunas conclusiones a partir de las intervenciones de los profesores asistentes a las reuniones de coordinación. En general asistieron representantes de 16 de las 20 asignaturas impartidas durante el curso (80%). En general, los profesores manifiestan que han mantenido conversaciones con los compañeros que imparten materias complementarias a la suya, con objeto de coordinar los ritmos de impartición de los contenidos de dichas materias, si bien ello no ha sido reflejado en acta alguna, dado que se ha llevado a cabo a través de mecanismos totalmente informales.

Por otro lado, la valoración de la opinión de los estudiantes sobre la actuación docente del profesorado se ha incrementado respecto del curso pasado. Dicha valoración es superior al valor estimado objetivo para la Titulación y superior al valor medio obtenido por la UGR en este curso.

El procedimiento seguido para evaluar el desempeño docente en opinión de los estudiantes ha sido el establecido por la UGR. Como en cursos anteriores, el Centro Andaluz de Prospectiva es el centro externo encargado del trabajo de campo (aplicación de las encuestas y análisis de la información) y el cuestionario utilizado ha sido el aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión del 27 de Noviembre de 2008

([http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev\\_calidad/evActividadDocenteEncuestas](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/evActividadDocenteEncuestas)).

El nivel de detalle de la información aportada desde el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad a los implicados en la gestión del grado ha permitido a los miembros de la CGIC del título tener una perspectiva real de la opinión de los estudiantes sobre la docencia impartida en cada una de las asignaturas del grado.

	<b>Titulación</b>				<b>Universidad</b>			
	<b>Curso 2011-12</b>		<b>Curso 2010-11</b>		<b>Curso 2011-12</b>		<b>Curso 2010-11</b>	
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.
<b>D.I. Planificación de la Docencia y cumplimiento del Plan docente</b>	3.83	1.12	3.71	1.12	3.79	1.13	3.75	1.15
<b>D.II. Competencias Docentes</b>	3.76	1.20	3.59	1.21	3.74	1.19	3.71	1.20
<b>D.III. Evaluación de los aprendizajes</b>	3.78	1.12	3.66	1.22	3.77	1.10	3.72	1.11
<b>DIV. Ambiente de clase y relación profesor/a con estudiantes</b>	3.86	1.23	3.72	1.22	3.83	1.22	3.80	1.23

Grado de satisfacción sobre 5 puntos.

#### Valoración

En todas las dimensiones contempladas en el cuestionario de opinión se observa que en el Grado se alcanzan unos valores superiores a los del pasado curso. En todas las dimensiones, la media de la titulación es superior o similar a la de la Universidad. La dimensión mejor valorada es la IV "Ambiente de clase y relación profesor/a con estudiantes", siendo la dimensión II "Competencias docentes" la que alcanza una menor valoración, no obstante es la dimensión que se ha incrementado más respecto del curso pasado.

#### **Programas de movilidad (SI PROCEDE)**

<b>INDICADORES RELATIVOS A LA MOVILIDAD.</b>	<b>Curso 2011-12</b>
Número de estudiantes de la UGR que participan en programas de movilidad (OUT)	0
Número de estudiantes que vienen a la UGR a través de programas de movilidad (IN)	7
Número de Universidades de destino de los/las estudiantes del título	28
Grado de satisfacción de los estudiantes con la oferta de movilidad	2.67

Grado de satisfacción sobre 5 puntos.

#### Valoración

Durante el curso 2011-2012 no hubo participación de los estudiantes en programas de movilidad (OUT), al no cumplir aún los requisitos establecidos para ello. No obstante, la Facultad de CC. Económicas tiene una amplia tradición en este sentido, con lo que existen ya convenios de movilidad con 28 Universidades de destino en el curso 11/12, habiéndose incrementado a 30 en el curso 12/13. No se considera fiable el grado de satisfacción con la oferta de movilidad, al haber un número insuficiente de respuestas en la encuesta de satisfacción de los estudiantes.

#### **Satisfacción de los colectivos implicados (alumnado, profesorado y PAS).**

<b>INDICADORES RELATIVOS A LA SATISFACCIÓN</b>	<b>Curso 2011-12</b>
Grado de satisfacción general con el plan de estudios (alumnado)	3.50
Grado de satisfacción general con el plan de estudios (profesorado)	3.77
Grado de satisfacción general con el plan de estudios (PAS)	4.20

*Grado de satisfacción sobre 5 puntos.*

#### Valoración

Los resultados de la satisfacción de las encuestas cualitativamente son altos. No obstante, la representatividad de las muestras es escasa, por lo que no es posible extrapolar los resultados. Asimismo, no es posible analizar la evolución de estos indicadores respecto al curso pasado, al no disponer de información sobre los mismos.

Teniendo siempre presente la baja representatividad de las muestras, entre los aspectos mejor valorados por el PAS destaca el trabajo realizado por la CGICT y el trabajo del resto de compañeros. Entre los peor valorados se encuentra el equipamiento de las instalaciones del centro en las que realizan su trabajo. El aspecto mejor valorado por los estudiantes son las características técnicas del espacio de difusión Web, y entre los peores están la oferta de programas de movilidad para los estudiantes, la labor del profesorado del título y las infraestructuras e instalaciones físicas para el desarrollo del Título. En cuanto a los profesores, el ítem mejor valorado es el trabajo realizado por la CGICT, y el menos valorado es el tamaño de los grupos para su adaptación a las nuevas metodologías de enseñanza aprendizaje.

#### **Atención a quejas y sugerencias.**

#### Valoración

La Coordinadora es la encargada de responder a todas las quejas realizadas en la Web del Grado. Durante el curso 11/12 no se han registrado quejas o sugerencias a través de la Web del Grado, ni por cualquier otro procedimiento establecido, por lo que la ausencia de las quejas nos podría indicar que la satisfacción con el Grado no es negativa. En cuanto al proceso, en la Web del Grado, en el caso de que se efectúe una queja, quedan registrados los datos identificativos de la queja, el día de respuesta y la contestación ofrecida, entendiéndose adecuado el procedimiento dada la transparencia y claridad de las respuestas y acciones realizadas. No es posible comparar el número de quejas con valores del curso 10-11 al no disponer en ese año de valores desagregados de quejas versus consultas.

#### **Difusión web del título.**

La Oficina Web de la UGR ha facilitado a cada titulación información de interés que ha sido valorada por la CGIC del título.

<b>INDICADORES RELATIVOS A LA DIFUSIÓN WEB DEL TÍTULO</b>	<b>Curso 2011-12</b>	<b>Curso 2010-11</b>
Número de visitas recibidas a la Web de la titulación	17.576	15.361
Grado de satisfacción de los estudiantes con la difusión Web del Plan de Estudios	3.67	-
Grado de satisfacción del profesorado con la difusión Web del Plan de Estudios	4.25	-
Grado de satisfacción del PAS con la difusión Web del Plan de Estudios	4.10	-

*Grado de satisfacción sobre 5 puntos.*

#### Valoración

El número de visitas realizadas a la Web del Grado durante el curso 2011-2012 se han incrementado un 14,41% respecto al curso 2010-2011.

La información difundida en la Web está actualizada y coincide con la Memoria de Verificación. Asimismo, la estructura de la Web permite un fácil acceso a la información. Los colectivos implicados otorgan una alta valoración a la difusión Web del Título, aunque la representatividad de la muestra es baja. No es posible comparar los índices de satisfacción de los colectivos implicados con los datos del curso pasado al no disponer de los mismos.

**Virtualización de la enseñanza** (solo para los grados con enseñanza virtualizada)

No existe en este Grado enseñanza virtualizada.

**PUNTOS FUERTES**

Las guías docentes están adecuadamente difundidas y se encuentran accesibles según los procedimientos de la UGR. La concreción, suficiencia y diversidad de las guías ha mejorado.

Satisfactoria participación en reuniones de coordinación docente. Los resultados de las encuestas de satisfacción del alumnado con la actuación docente del profesorado es alta y superior a la de UGR.

No se han recibido quejas relacionadas con el Grado. Los medios disponibles para cursar quejas son diversos, considerando los procedimientos adecuados.

**PUNTOS DÉBILES**

La representatividad de las encuestas de satisfacción del profesorado, alumnado y PAS es baja por la escasa tasa de respuesta.

**2. INFORMACIÓN RELATIVA A LOS INDICADORES 500**

<b>INDICADORES DE ACCESO Y MATRÍCULA</b>	<b>Curso 2011-12</b>	<b>Curso 2010-11</b>
Nota media de acceso	8.31	8.63
Número plazas de nuevo ingreso ofertadas	129	129
Número de estudiantes de nuevo ingreso	123	131

<b>RESULTADOS ACADÉMICOS</b>	<b>Curso 2011-12</b>	<b>Curso 2010-11</b>	<b>Valor establecido</b>
Tasa de rendimiento	65,95%	72,9%	63,77%
Tasa de éxito	73,38%	79,71%	89,02%

**Análisis**

Se ha producido un descenso en la nota de acceso. Se ha producido un descenso de las tasas de rendimiento y de éxito, si bien la tasa de rendimiento es superior al valor objetivo establecido.

**PUNTOS FUERTES**

Adecuación de la oferta de plazas en el curso 2011-2012 al número de plazas de nuevo ingreso estimadas para la titulación

Se han cubierto todas las plazas ofertadas.

Se ha superado la tasa de rendimiento para la Titulación.

## PUNTOS DÉBILES

La tasa de éxito estimada para el Título de Grado prevista en base al histórico de la Titulación de sólo segundo ciclo a la que sustituye el grado en MIM (LITM) parece ser no muy realista para un Título de Grado, ya que se trata de estudiantes de nuevo ingreso en estudios universitarios, a diferencia de la Titulación extinguida.

### 3. ACCIONES DE MEJORA

**3.1. Análisis de las acciones de mejora puestas en marcha durante el curso 2011-12.**  
(Desde el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad se adjuntará el Plan de Mejora de este grado para el bienio: 2011-2013)

ACCIONES DE MEJORA	ESTADO	
	Conseguido	En Proceso
Definir la acción: Analizar la participación del profesorado en programas de formación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones Con el fin de facilitar el uso de recursos, desde el Secretariado se está creando una base de datos para que el profesorado pueda, desde ella, acceder a los cursos que, organizados por distintos estamentos de la UGR, puedan ser de su interés.		
Definición de la acción: Fomentar la formación en metodologías docentes y de evaluación para la mejora de la calidad de la docencia y el aprendizaje del alumno	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones Se ha habilitado en la Web del Grado una sección para comunicar al profesorado las convocatorias de formación en metodologías docentes y evaluación, así como a los programas de apoyo a la docencia práctica y de Innovación y buenas prácticas docentes.		
Definición de la acción: Promover la mejora en el detalle de la información que debe figurar en las guías docentes (concretamente: recursos a utilizar, acciones tutoriales a desarrollar y sobre el procedimiento de evaluación)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones La evaluación de las guías docentes con el formulario diseñado al efecto por la CGICT ha determinado que se alcanza en todos los ítems el valor objetivo (entre 3 y 4).		
Definición de la acción: Proponer a los departamentos que incluyan en las guías docentes el nombre del coordinador de las materias	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones Según la información disponible, el 50% de las asignaturas tiene formalmente definido el coordinador e indica tal información en sus guías docentes. Ello supone una mejora considerable en este curso, aunque no se alcanza el valor objetivo del 80%.		
Definición de la acción: Animar al profesorado responsable de las distintas asignaturas/materias a mantener reuniones periódicas de coordinación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones Se celebraron 6 reuniones de coordinación entre docentes del Grado (una para cada curso en cada semestre) convocadas por la coordinadora, superándose el objetivo de 2. La asistencia media ha sido del 80%, superior al objetivo establecido del 75%.		
Definición de la acción: Habilitar un procedimiento que permita contar con información referente a la solución de las incidencias técnicas del material	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

de las aulas		
Observaciones Se está trabajando para la definición del procedimiento para la resolución de las incidencias técnicas en las aulas de la FCCEE.		
Definición de la acción Recopilar y analizar información para conocer las características de los alumnos con menos tasa de éxito académico y analizar los factores que la determinan. Comparar la tasa de éxito de la titulación con otros grados de la FCCEE.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones Se está trabajando en el análisis de los datos de éxito de los cursos implantados del Grado.		
Definición de la acción Fomentar entre el profesorado el desarrollo de programas para apoyar la formación de los estudiantes y mejorar su éxito académico	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones Según la información disponible, siete materias participan en un Proyecto de Innovación Docente durante el curso 2011-2012. De estos proyectos, dos son exclusivos del Grado en MIM, con lo que se ha superado el indicador de consecución objetivo establecido en 3 proyectos para esta acción.		
Definición de la acción Sugerir al vicerrectorado correspondiente la conveniencia de que se considere como un criterio en la aprobación de ayudas a PID, aquellos que se apliquen a asignaturas de títulos de grado donde se requiera la mejora del éxito de los alumnos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones Se ha realizado la sugerencia		
Definición de la acción Planteamiento de un Procedimiento único a nivel general de la Universidad de Granada que garantice la transparencia y claridad del proceso seguido para la tramitación de las quejas, sugerencias o reclamación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones Desde el V. para la Garantía de la Calidad se está tratando este tema con Secretaría General y Gerencia. No obstante, a través de la Web del Grado durante el curso 2011-2012 se ha implementado secciones diferenciadas para la tramitación de quejas-sugerencias y por otro de consultas, contribuyendo a la claridad y transparencia de este procedimiento.		
Definición de la acción Sugerir la mejora de las funcionalidades de la sección "Quejas y sugerencias" de la Web del Grado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se ha realizado la sugerencia		

### 3.2. Nuevas acciones de mejora derivadas del análisis efectuado en el curso 2011-12

**ACCIONES DE MEJORA PARA EL PLAN DE MEJORA Bienio 2013-15**



Proponer una tasa de éxito más realista y ajustada a las características del Título de Grado en MIM.
Realizar una difusión masiva de las encuestas de satisfacción

#### **4. ATENCIÓN A LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN LOS INFORMES EXTERNOS Y MODIFICACIONES INTRODUCIDAS EN EL TÍTULO**

1. Respuesta a los apartados "Recomendaciones" del informe de verificación emitido en el proceso de aprobación del título (si procede)

Este título tuvo recomendaciones en el informe de verificación en cuatro criterios, todas atendidas en su momento. Ninguna de ellas está pendiente de ser justificadas. Seguidamente detallamos las recomendaciones que se realizaron al informe de verificación del título y las respuestas que ya se efectuaron en su día:

##### **CRITERIO 2: JUSTIFICACIÓN.**

1. Se recomienda ampliar la información proporcionada sobre los referentes externos internacionales y, en particular, indicar en qué medida se han tenido en cuenta en el diseño del grado propuesto.

Se amplió la información sobre los referentes externos en las páginas 11 a 13 de la Memoria verificada del Grado que se encuentra disponible en la Web del Grado.

2. Se recomienda ampliar la descripción de los procedimientos de consulta internos. Se recomienda indicar si ha habido un procedimiento de consultas a agentes externos a la Universidad.

En cuanto a los procedimientos de consulta internos, se incluyó en la Memoria verificada de la Titulación en la página 14 la referencia a dicho proceso: "A partir de las propuestas realizadas se elaboró un primer borrador que fue trabajado por el equipo docente, para adecuarlo al marco establecido por la Comisión de Rama de Ciencias Económicas y Empresariales. Cada uno de los pasos efectuados se hizo público y se dio la posibilidad a toos aquellos departamentos interesados de presentar alegaciones a las propuestas que se iban concretando en las reuniones del equipo docente."

En cuanto al procedimiento de consultas a agentes externos a la Universidad el Ilustre Colegio Oficial de Titulados Mercantiles y Empresariales de Granada fue consultado como agente externo de la Universidad para el título de Grado en Marketing e Investigación de Mercados, estando esta Institución presente, a través de sus representantes, en las distintas Comisiones de la Universidad de Granada que analizaron la Memoria para la Solicitud de Verificación del Grado, incluyendo dicha alusión en la Memoria verificada de la Titulación disponible en la Web del Grado (pág. 15).

##### **CRITERIO 4: ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES.**

1. Se recomienda definir procedimientos específicos para el acceso a la información previa de las personas con discapacidad (web accesible, información escrita u oral adaptada...).

Se incorporó en la Memoria de Verificación del Título la alusión a los procedimientos específicos para el acceso a la información previa de las personas con discapacidad, quedando recogidos en la pág. 21. de la Memoria Título disponible en la Web del Grado.

##### **CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS.**

1. Se recomienda indicar en qué contenidos se han incluido enseñanzas relacionadas con los derechos fundamentales y con los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y con los valores propios de una cultura de la paz y de valores democráticos.

En respuesta a la recomendación realizada, se incorporó en la página 30 la referencia a que en las diferentes materias que forman parte del plan de estudios de este título han sido diseñadas incorporando un alto grado de sensibilidad y compromiso hacia los aspectos relacionados con tales valores y derechos fundamentales,; "Las diferentes materias que forman parte del Plan de Estudios de este Grado han sido diseñadas incorporando un

importante grado de sensibilidad y compromiso hacia los aspectos relacionados con el respeto a los derechos fundamentales y de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres (Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad) y los valores propios de una cultura de la paz y de valores democráticos (Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz)".

Lo anterior queda patente en el hecho de que son numerosas las asignaturas que incorporan entre las competencias generales que sus estudiantes deberán adquirir la de "Compromiso ético", impregnada del espíritu de la disposición anteriormente mencionada.

Además, en relación con esta recomendación, indicar que en la página 16 de la Memoria de Verificación disponible en la Web del Grado se especifica: " Los objetivos del Grado en Marketing e Investigación de Mercados se han definido teniendo en cuenta los principios generales que, según el artículo 3.5 del Real Decreto 1393/2007, deben inspirar el diseño de los nuevos títulos: el respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, el respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos, y de acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos".

Igualmente, en las páginas 28 y 29 se indica: "Por otro lado, de acuerdo con el art. 12.8 del RD 1393/2007, los estudiantes podrán obtener reconocimiento académico de un máximo de 6 créditos por la participación en actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación. Especialmente, se tendrá en cuenta las actividades formativas que se enmarquen en los principios generales de respeto a los derechos fundamentales e igualdad entre hombres y mujeres, en la promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal, y de respeto a los valores propios de una cultura democrática y de convivencia en paz".

2. Se recomienda justificar de qué manera las acciones de movilidad contribuyen a adquirir los objetivos del título.

Se incluyó la información solicitada en la página 37 de la Memoria de Verificación del Título. Concretamente se indica que "Las acciones de movilidad se consideran esenciales para el logro de los objetivos generales de este Grado, al aportar una perspectiva multidisciplinar en un entorno internacional, y especialmente europeo. La movilidad proporciona importantes ventajas a la formación del estudiante: conocimiento de otras culturas, acercamiento a otros sistemas organizativos, ampliación en estudios de especialidad, mejora de los conocimientos lingüístico, convivencia con personas de otra nacionalidad, etc., lo que resulta especialmente relevante en este Grado, pues permite ampliar la visión del estudiante, así como comprender la necesidad de incorporar una visión transnacional de estos estudios en una sociedad globalizada.

Resulta de especial relevancia el fomento de la competencia lingüística de toda la comunidad universitaria, lo que constituye uno de los ejes del plan de internacionalización de la Universidad de Granada. Asimismo, se considera un elemento importante para la adaptación de la Comunidad Universitaria al nuevo entorno del Espacio Europeo de Educación Superior".

#### CRITERIO 9: SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

1. Se recomienda detallar cómo se articula la participación del profesorado, estudiantes responsables académicos, personal de apoyo y otros agentes externos en la Comisión Interna de Calidad del Título.

En la Memoria del Título de Grado se detalló la participación de todos los agentes implicados en la CGIC del Título. Concretamente en las págs. 133 y 134 de la Memoria disponible en la Web del Grado.

2. Se recomienda recoger información sobre la satisfacción de otros agentes externos implicados en el título.

En la Memoria del Título de Grado se incluyeron instrucciones sobre la recogida de información de otros agentes externos implicados en el título en todos los procedimientos de calidad.

3. Se recomienda especificar el modo en que se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones de los grupos de interés en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudio.

Se incluyó la gestión de la información de agentes externos, empleadores, egresados y los informes del vicerrectorado de garantía de la calidad en los distintos procesos de calidad del título. Se incluyó un procedimiento para la evaluación y mejora de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en la titulación (P6).

2. Respuesta a las recomendaciones realizadas en informes de seguimiento. Apartado a cumplimentar por los Vicerrectorados correspondientes.

Respecto a los comentarios sobre la información pública disponible en la Web de la titulación, se está procediendo a la incorporación de las recomendaciones efectuadas.

**Respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe de seguimiento de la Convocatoria 2011/12 referentes al curso 2010/11.**

### **3. Puesta en marcha del Sistema de Garantía Interno de la Calidad del Título**

Disponible en la url:

<http://www.ugr.es/~calidadtitulo/autoinf/listadosgc.pdf>

#### **Recomendación 1**

Explicitar el motivo por el cuál no procede el desarrollo de los diferentes procedimientos.

#### **Respuesta 1**

-Procedimiento 3. El desarrollo de este procedimiento no se produce hasta que los estudiantes cumplen con los requisitos para poder realizar las prácticas, para lo cual se exige tener superados un determinado número de créditos, hecho que no había ocurrido en el curso evaluado 10/11 por ser el primero en el que se impartían las titulaciones.

-Procedimiento 4. El desarrollo de este procedimiento no se produce hasta que los estudiantes cumplen los requisitos para poder optar a una plaza de movilidad, para lo cual se exige tener superados un determinado número de créditos, hecho que no había ocurrido en el curso evaluado 10/11 por ser el primero en el que se impartían las titulaciones.

-Procedimiento 5. Aún no procede el desarrollo de este procedimiento puesto que los estudios de egresados deben realizarse dos años más tarde de que se produzca la graduación de la primera cohorte del título, hecho que ocurrirá en el curso 2013/14.

#### **Recomendación 2**

Aunque existe un procedimiento de gestión y atención de quejas y sugerencias no se proporciona información suficiente sobre el modo en el que se registran (web del título, registros, defensor universitario, inspector de servicios,), analizan y se proponen acciones de mejora después de su análisis.

#### **Respuesta 2**

Se explica en el desarrollo del procedimiento el proceso seguido:

La CGICT recopilará anualmente las Quejas y Sugerencias recibidas a través de los diferentes cauces (web del título, registros, defensor universitario, inspector de servicios...) y analizará las causas que las originan, proponiendo las acciones de mejora que consideren necesarias.

El procedimiento establecido en las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada, establece que cualquier persona implicada en el desarrollo del título podrá formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia a través del Impreso Quejas y Sugerencias, podrán formalizarla a través de:

- Los buzones electrónicos de las páginas Web de la Titulaciones (<http://grados.ugr.es/> y <http://posgrados.ugr.es/>).

- A través de los registros y buzones físicos disponibles en las dependencias administrativas de la Escuela de Posgrado y de los Centros Académicos: Conserjerías, Secretarías y Departamentos (en su caso).
  - En el Registro General de la Universidad de Granada, dirigidas a:
    - El Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm>
    - La Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.
- Independientemente de la forma y lugar de presentación y tramitación de la sugerencia o queja, los responsables de su tramitación enviarán una copia a los responsables de la titulación con la que está ligada la persona que la interpuso, al objeto de poder extraer la información necesaria para el análisis que permita detectar un punto débil de la titulación o puedan suponer una nueva propuesta de mejora”.

### **Recomendación 3**

Se recomienda introducir algún mecanismo fiable para recoger esta información y establecer una periodicidad anual o semestral para responder a las demandas surgidas de su análisis de forma inmediata y no esperar a la finalización del segundo/cuarto curso.

#### **Respuesta 3**

En el desarrollo del procedimiento 6 de Análisis de la Satisfacción se establece que anualmente, la CGIC recoge información sobre la satisfacción de los diferentes colectivos implicados en el título (Estudiantes, Profesorado y PAS), utilizando para ello los cuestionarios de satisfacción propuestos desde el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad. Estos cuestionarios de aplicación On-Line o presencial, se realizarán en el periodo del año que las comisiones estimen más conveniente.

La plataforma ATENEA, puesta en marcha en la UGR para la gestión de la calidad de los títulos, recoge y actualiza automática los resultados estadísticos de las diferentes dimensiones y en el caso de los cuestionarios presentados en papel, se utiliza una máquina lectora para obtener un archivo directamente analizable con Excel.

### **Recomendación 4**

Entre los órganos implicados en el desarrollo de los procedimientos se recomienda incorporar a los egresados.

#### **Respuesta 4**

Se ha incluido en la página 3 del SGIC la siguiente referencia:

Esta Comisión contará, cada vez que lo considere necesario, con el asesoramiento de un agente externo (profesional en ejercicio o representante de otra universidad) y una persona egresada del título...”

### **Recomendación 5**

Se ha de especificar y aclarar si los flujogramas del SGIC verificado en cada procedimiento se mantienen en el sistema que se propone en el anexo del informe de seguimiento

#### **Respuesta 5**

El flujograma de cada procedimiento aparece detallado en el anexo I del Sistema de Garantía Interno de la Calidad propuesto en este informe de seguimiento

### **Recomendación 6**

Se ha de hacer constar si se modifican los formatos utilizados para la recogida de información, instrumentos o informes utilizados.

#### **Respuesta 6**

Se han adecuado los formatos de recogida de información y los informes utilizados, de acuerdo a las variables e indicadores propuestas en el SIGC, lo que ha supuesto la actualización de la aplicación web (<http://www.ateneacalidad.com>) y de las herramientas del sistema disponibles en la dirección [http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev\\_calidad/sgc](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc)  
Las nuevas abreviaturas de estas herramientas, son:

- Informe sobre la calidad de la enseñanza y del profesorado (p1-01)
- Cuestionario de opinión del alumnado sobre la labor docente del profesorado (p2-02)

- Tabla de estimaciones sobre los resultados académicos y otra información complementaria (p2-03)
- Cuestionario de evaluación de las prácticas externas del alumnado (p3-04)
- Cuestionario de evaluación de las prácticas externas del tutor/a interno/a (p3-05)
- Cuestionario de evaluación de las prácticas externas del tutor/a externo/a (p3-06)
- Informe del responsable de las prácticas externas del título (p3-07)
- Informe del responsable de los programas de movilidad (p4-08)
- Cuestionario de satisfacción del alumnado sobre la titulación (p6-09)
- Cuestionario de satisfacción del profesorado sobre la titulación (p6-10)
- Cuestionario de satisfacción del personal de administración y servicio sobre la titulación (p6-11)
- Informe del responsable de la facultad/escuela/titulación de la gestión de las sugerencias y reclamaciones (p7-12)
- Tabla de indicadores sobre la difusión del plan estudios, su desarrollo y resultados (p8-13)

#### **Recomendación 7**

El punto 3.2 del SGIC propuesto “Análisis de la información, toma de decisiones, seguimiento, revisión y mejora” hará constar en su redacción referencia expresa a los diferentes instrumentos utilizados con sus siglas haciendo constar sus cambios.

#### **Respuesta 7**

En la redacción del punto 3.2 del SGIC, se han hecho constar de forma expresa las siglas de los diferentes informes utilizados en el Sistema propuesto:

- Informe Anual de Titulación (IAT-14)
- Informe sobre el estado del SGIC de la Titulación (IVET)
- Plan de Mejora de la Titulación (PMT-15)

Se puede encontrar su formato en la siguiente dirección electrónica:

[http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev\\_calidad/sqc](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sqc)

#### **Recomendación 8**

Establecer la periodicidad en la recogida de información que permita una revisión y análisis periódico de la misma.

#### **Respuesta 8**

En el desarrollo de cada uno de los procedimientos del SGIC propuesto, se establece en su desarrollo la periodicidad tanto de la recogida de la información y como del análisis de la misma.

#### **Recomendación 9**

Sería aconsejable incluir en el informe de seguimiento las dificultades encontradas en la puesta en marcha de este procedimiento y la sistemática empleada para establecer relaciones con las evaluaciones de la docencia realizadas en el marco del programa DOCENTIA-GRANADA.

#### **Respuesta 9**

El programa DOCENTIA-GRANADA, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad, aún no ha sido puesto en marcha pues se está a la espera de la implantación de una aplicación informática, actualmente en fase de prueba, por lo que se espera que a lo largo del presente curso académico dicho programa esté funcionando.

#### **Recomendación 10**

El informe del responsable de los programas de movilidad del centro (P4-08) se refleja que será bianual. Este periodo entra en contradicción con lo manifestado en el SGIC.

#### **Respuesta 10**

Se ha corregido la errata en el informe del responsable de los programas de movilidad del centro (P4-08).

### **Recomendación 11**

Se deben justificar más adecuadamente las modificaciones del SGIC relativas a las variables e indicadores de los procedimientos y la modificación de la sistemática establecida para la toma de decisiones, la difusión de los informes y la elaboración de los Planes de Mejora. No se describe ni la metodología ni el motivo del mismo.

### **Respuesta 11**

Durante la puesta en marcha del Sistema de Garantía de Calidad (cursos 2010/11 y 2011/12) de las diferentes titulaciones, gran parte de los coordinadores han reclamado una serie de actuaciones encaminadas a mejorar el proceso de seguimiento, entre las que se encuentran las siguientes:

- La necesidad de reducir la burocracia que el sistema de garantía establece en la sistemática para la toma de decisiones.
- La necesidad de reducir o redefinir los indicadores establecidos en los procedimientos del SGIC, dejando aquellos más relevantes cuyo análisis facilita y orienta la toma de decisiones.
- La necesidad de eliminar algunos de los indicadores definidos ante la imposibilidad de poder obtener información acerca de los mismos.

Por consiguiente, las justificaciones que han dado lugar a las modificaciones introducidas en los diferentes procedimientos han sido las siguientes:

La reducción, en el Procedimiento 1 del número de variables a valorar se ha debido a la creación, por parte del Vicerrectorado de Grado y Posgrado, de un modelo de guía docente común para todas las titulaciones, así como de un procedimiento específico para su aprobación.

Respecto a los indicadores relacionados con la actuación docente del profesorado, anualmente el Centro Andaluz de Prospectiva realiza las encuestas de opinión sobre la actuación docente del profesorado, emitiendo un informe específico segmentado para cada asignatura con las medias alcanzadas en cada dimensión analizada, que permite comparar con los valores del resto de asignaturas de la titulación y global de la Universidad. Estas dimensiones son las siguientes:

- D.I. Planificación de la Docencia y cumplimiento del Plan docente
- D.II. Competencias Docentes
- D.III. Evaluación de los aprendizajes
- D.IV. Ambiente de clase y relación profesor/a con estudiantes

Este informe es remitido al coordinador, con las debidas garantías de confidencialidad, lo que tras su análisis permite tomar de las consideraciones que se crean oportunas por parte de los gestores académicos.

Se ha adecuado la herramienta "Informe sobre la calidad de la enseñanza y el profesorado (P1-01)" a las variables definidas en el SGIC propuesto.

En el Procedimiento 2 No se han producido cambios ni en las variables ni en los indicadores. En cuanto a las fuentes de información, dos veces al año (abril y octubre), se aportan a los responsables de las titulaciones los indicadores de rendimiento académico, a partir de la consulta de las Bases de datos de la Universidad de Granada, con los resultados parciales y finales de cada titulación, en informes desagregados por materias y asignaturas para cada curso académico. A través de la aplicación "Indicadores SGC" accesible a través del acceso identificado por parte de los coordinadores y equipos directivos de las diferentes titulaciones:

- 1.- Indicadores de grado por curso académico y titulación
- 2.- Nº de alumnos matriculados por asignatura, grupo y curso
- 3.- Tasas de rendimiento por asignatura, grupo y curso
- 4.- Tasas de éxito por asignatura, grupo y curso
- 5.- Tasas de rendimiento por materia y curso
- 6.- Tasas de éxito por materia y curso
- 7.- Tasas de rendimiento por asignatura y curso
- 8.- Tasas de éxito por asignatura y curso

Master:

- 1.- Indicadores de máster por curso académico y titulación
- 2.- Nº de alumnos matriculados por asignatura, grupo y curso

### 3.- Tasas de rendimiento por asignatura, grupo y curso

En el procedimiento 3 (prácticas externas), procedimiento 4 (movilidad), procedimiento 7 (gestión de sugerencias y reclamaciones) y procedimiento 8(difusión) siguen valorándose las mismas variables que en el SGIC verificado, aunque se reduce el número de indicadores por considerarse más adecuados y significativos.

En el Procedimiento 6 se ha especificado en su desarrollo que el análisis será realizado anualmente. La CGIC aplican los cuestionarios de satisfacción a los diferentes colectivos implicados en el título (Estudiantes, Profesorado y PAS) en el periodo del año que ellos estiman más conveniente. Estos cuestionarios son aplicados de forma On-line a través de la aplicación ATENEA para la gestión de la calidad o en el caso del estudiantado, de forma On-line o presencial, según prefieran los responsables del seguimiento de la calidad de la titulación.

La plataforma Atenea, recoge y actualiza automática los resultados estadísticos de las diferentes dimensiones y en el caso de los cuestionarios presentados en papel, se utiliza una máquina lectora para obtener un archivo directamente analizable con Excel.

## 4. Indicadores

### **Recomendación 1**

Se recomienda, de acuerdo a su SGIC, documentar todos los indicadores, destacando las buenas prácticas, puntos débiles de la titulación y realizar propuestas de mejora.

### **Respuesta 1**

Cada CGIC utiliza la Plataforma Atenea para el Seguimiento de su titulación y la emisión de un informe anual dirigido a las personas responsables de las titulaciones en el que se adjunta un informe con todos los indicadores del SGC, se destacan buenas prácticas, puntos débiles y se realizan propuestas de mejora, análisis que son recogidos por estos responsables para la confección del Autoinforme de Seguimiento enviado a la AAC.

Puede encontrar el listado completo de indicadores documentados en la Plataforma Atenea para cada título de grado en la dirección:

<http://www.ugr.es/~calidadtitulo/autoinf/listado.pdf>

### **Recomendación 2**

Se recomienda que se establezcan indicadores intermedios que faciliten el seguimiento del título y no esperar a su finalización para establecer planes de mejora en caso de que se detecten desviaciones con respecto a las tasas previstas

La adecuada segmentación de los resultados permitiría abordar las áreas más relevantes y su contribución en identificar las áreas de mejora.

### **Respuesta 2**

Dos veces al año (abril y octubre), se aportan a los responsables de la gestión y seguimiento de las titulaciones los indicadores de rendimiento académico; información que procede de las Bases de datos de la Universidad de Granada. Estos indicadores aportan los resultados parciales y finales de cada titulación; se trata de informes desagregados por materias y asignaturas para cada curso académico. A través de la aplicación "Indicadores SGC" los coordinadores y equipos directivos de las diferentes titulaciones tienen acceso a los siguientes datos de su título:

- 1.- Indicadores de grado por curso académico y titulación
- 2.- Nº de alumnos matriculados por asignatura, grupo y curso
- 3.- Tasas de rendimiento por asignatura, grupo y curso
- 4.- Tasas de éxito por asignatura, grupo y curso
- 5.- Tasas de rendimiento por materia y curso
- 6.- Tasas de éxito por materia y curso
- 7.- Tasas de rendimiento por asignatura y curso
- 8.- Tasas de éxito por asignatura y curso

### Master

- 1.- Indicadores de máster por curso académico y titulación

- 2.- Nº de alumnos matriculados por asignatura, grupo y curso
- 3.- Tasas de rendimiento por asignatura, grupo y curso

Todos los indicadores que figuran en estos informes se muestran en forma de tabla por curso académico, lo que permite valorar las tendencias que presentan.

**Recomendación 3**

En el caso de los títulos se han documentado determinados indicadores: Tasa de abandono, Tasa de eficiencia y Tasa de graduación

**Respuesta 3**

El curso 2010/11 ha sido el primer año de implantación de la titulación, por tanto existen determinados indicadores que no han podido ser calculados puesto que su definición implica ser calculados en años posteriores.

**3. Modificaciones al título.**

Descripción de las modificaciones realizadas en el título. Indicar fecha y órgano que la tramita.

No procede completar este apartado al no existir modificaciones al título.