

**INFORME DEFINITIVO DE LA AGENCIA CANARIA DE CALIDAD UNIVERSITARIA Y EVALUACIÓN EDUCATIVA EN RELACIÓN AL SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO CONTENIDO EN EL PLAN DE ESTUDIO, VERIFICADO POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES, DE LOS TÍTULOS OFICIALES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.**

**Asunto: Primer Informe de Seguimiento de Titulación**  
**Universidad: Universidad Europea de Canarias**  
**Titulación: Grado en Marketing y Dirección Comercial**

**Normativa**

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, establece en su artículo 27 que: “una vez iniciada la implantación de las enseñanzas correspondientes a los títulos oficiales inscritos en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), la ANECA o los órganos de evaluación que la Ley de las comunidades autónomas determinen, llevarán a cabo el seguimiento del cumplimiento del proyecto contenido en el plan de estudio verificado por el Consejo de Universidades”. Este seguimiento de los títulos es previo al procedimiento de evaluación para renovar la acreditación y necesariamente ha de servir para facilitar la superación de dicho proceso.

Por su parte, la Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa, como entidad que ejerce las funciones de evaluación de la calidad universitaria en el ámbito de la Comunidad Canaria, ha establecido el protocolo para realizar las funciones descritas en el artículo 27 del Real Decreto 861/2010 citado anteriormente.

De acuerdo con lo establecido en el protocolo elaborado por la Agencia, se elaborará un informe de evaluación relativo al cumplimiento de cada uno de los criterios establecidos.

**Antecedentes**

La **Universidad Europea de Canarias** ha elaborado el Informe Anual de Seguimiento del Título del **Grado en Marketing y Dirección Comercial** correspondiente al curso 2013/2014, habiendo solicitado evaluación del mismo el 26 de enero de 2016.

Una vez recibido el expediente de solicitud se procede, por parte de la Agencia, a analizar tanto la información pública disponible como la suministrada por la Universidad en su Informe.

Se inició el proceso de evaluación de los criterios con la elaboración de un Informe Provisional Individual en el que se han hecho constar el cumplimiento con las especificaciones del proceso de seguimiento, y se han establecido recomendaciones para asegurar la mejora continua del desarrollo de la implantación del título.

Este informe provisional fue enviado a la Universidad para que ésta, si lo consideraba oportuno, presentaran alegaciones a su contenido.

Una vez recibidas en la Agencia dichas alegaciones se procedió al análisis de las mismas, para proceder a la elaboración del Informe Definitivo.



**Conclusiones**

En virtud de todo lo anterior y, en base a las competencias atribuidas, esta Agencia emite Informe de Seguimiento definitivo en los términos de:

<b>Resultado del Seguimiento</b>	Conforme	X	<i>Anexo I: Informe de Seguimiento</i>
	No Conforme		



**Observaciones y Comentarios**

**ANEXO I**

**INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO**

<b>UNIVERSIDAD</b>	Universidad Europea de Canarias
<b>TÍTULO</b>	Grado en Marketing y Dirección Comercial
<b>FECHA DEL INFORME</b>	10 – marzo – 2016
<b>RESULTADO DEL SEGUIMIENTO</b>	CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> NO CONFORME <input type="checkbox"/>
<b>MOTIVACIÓN</b>	

**COMENTARIOS SOBRE EL CONTENIDO DEL AUTOINFORME DEL TÍTULO:**

El general, el autoinforme permite el seguimiento adecuado del título, se presenta con una plantilla clara y bien estructurada. Se recogen los datos de los indicadores y se aporta la información sobre los distintos aspectos definidos en el proceso de seguimiento.  
Se indica y valora si se ha cumplido o no con lo establecido en la memoria de verificación del título. Se espera que en el futuro, se cuente con más evidencias y datos que permitan realizar una valoración y análisis más detallado de la evaluación de los resultados. Este hecho permitirá disponer de mejoras específicas del título.

**Criterio 1: La Universidad publica en su página Web información sobre el título oficial objeto de seguimiento.**

VALORACIÓN:

CUMPLE

NO CUMPLE



La página Web del Máster ofrece información útil y relevante para los estudiantes y otros grupos de interés. Se presenta de manera sencilla y clara, el acceso a los datos de interés para los estudiantes resulta, dependiendo del navegador que se utilice, fácil e intuitivo.

Observamos que falta información en relación a:

- *Idioma en que se imparte el Título* (Además del español, información de esa segunda lengua según establece el Decreto 168/2008).

Por tanto, se puede concluir que el título ofrece una información pública Adecuada de acuerdo con lo establecido en el referente básico de evaluación.

**Criterio 2: El sistema de garantía interna de calidad está implementado y permite obtener información sobre el título que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones.**

VALORACIÓN:

CUMPLE

NO CUMPLE

El Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) que se aplica a todas las actividades fue certificado positivamente en el programa AUDIT de ANECA en abril del 2013. Las directrices del SGIC están especificadas en el Manual de Garantía Interna de la Calidad (MAGIC) y desplegadas en 25 procedimientos.

Para garantizar el cumplimiento de los compromisos de calidad, se creó el Comité de Garantía de Calidad (CGC). Es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Este comité se reúne al menos una vez al año.

Destacar que a finales del curso 2014-2015, y tras la obtención de los primeros resultados en relación con el inicio de la implantación de las titulaciones y para asegurar el correcto desarrollo de la política y los objetivos de la Universidad, se han actualizado tanto el Manual de Garantía de Calidad, como alguno de sus procedimientos. Creándose, el Comité de Garantía de Calidad del Título (CGT). Trimestralmente el CGT mantiene reuniones de seguimiento para tratar diferentes temas que pueden estar relacionados con la coordinación general del programa, el calendario académico, el claustro de profesores, la elaboración, revisión y actualización de guías docentes, etc.

Con respecto al procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza la Universidad Europea de Canarias ha definido dentro de su SGIC diversos procedimientos específicos, de los que se destacan los principales datos y las acciones desarrolladas:

- Desarrollo de la enseñanza. La Universidad Europea de Canarias ha desarrollado un modelo académico centrado en la formación integral del estudiante que comprende la adquisición de conocimientos, competencias y valores. De ahí que se potencien metodologías docentes que promueven la participación activa en el aula, el uso de las tecnologías, las actividades extracurriculares, las estancias internacionales y las prácticas profesionales. En esta línea y tras estos primeros años de implantación del título de Grado en Marketing y Dirección Comercial, el CGT está trabajando intensamente en varias líneas de trabajo orientadas a la mejora de las enseñanzas y de acuerdo con el modelo académico de la Universidad:



**-En relación con el uso de la tecnología.** El CGT considera constatable que, cada vez con mayor frecuencia, las universidades ofrecen la posibilidad de combinar espacios de formación físicos y virtuales, donde el aprendizaje pueda llevarse a cabo a través de una amplia variedad de métodos docentes. Por eso el CGT está estudiando incluir en una próxima modificación de la memoria algunas asignaturas que incluyan actividades formativas y sistemas de evaluación específicos a los efectos de combinar el aprendizaje presencial y el aprendizaje a distancia.

**- Diseño, organización e implantación de la metodología Aprendizaje Basado en Proyectos en el desarrollo de competencias.** Desde el comienzo de la implantación de la titulación, se ha ido profundizando en el diseño, organización e implantación progresiva de la metodología Aprendizaje Basado en Proyecto (ABP). Y ello, a partir del desarrollo de actividades transversales y multidisciplinares, a través de las cuales, grupos de alumnos de diferentes grados, cursos y asignaturas trabajan en proyectos reales de manera conjunta. A través de la puesta en práctica de este tipo de proyectos se ha comprobado que los estudiantes pueden desarrollar las competencias previstas en el plan de estudios, tanto las transversales, como las específicas (referidas a la capacidad para gestionar proyectos multidisciplinares).

**- Análisis de la actividad emprendedora y empresarial en La Orotava** (Observatorio de la PYME). Los estudiantes del Grado en Marketing y Dirección Comercial participaron en este proyecto en el marco de diferentes asignaturas.

**- Organización Industrial.** Se realizó un análisis del sector empresarial en la Orotava, por empresa, por sector y por actividad. En el análisis del entorno se estudiaron los municipios de Puerto de la Cruz, Santa Ursula y Los Realejos por empresa, por sector y por actividad.

**- Estadística.** En esta asignatura los alumnos realizaron un informe en el que se desarrolla un análisis descriptivo de diversas variables referentes a las empresas del municipio de La Orotava durante el período 2008-2014

En cuanto a los planes de mejora para los indicadores que tienen un nivel más bajo hemos de destacar:

- *La coordinación entre las distintas asignaturas/ módulos* ítem en el que se obtuvo un 3,57, y cuyo plan de acción para mejorar esta puntuación pasa por planificar vías de comunicación en asignaturas afines y poner en marcha comunidades de prácticas entre profesores del grado.

- *El apoyo académico prestado por parte de otros departamentos de la Universidad* 3,71, para mejorar este indicador la CGT ha propuesto revisar los procesos de contacto entre alumnos y otros departamentos de la Universidad y canalizar siempre que se pueda apoyo a través de mentores y coordinadores.

- *Las aulas/ laboratorios/ espacios (presenciales o virtuales) donde se desarrollan las sesiones de clase,* es un aspecto en el que se ha obtenido un 3. La ampliación de instalaciones anexas a Casa Salazar y la mejora de las mismas hará que en futuras encuestas esta nota evolucione positivamente.

- *Los recursos y materiales (tecnológicos: software, vídeos... u otros) disponibles en las asignaturas.* En este aspecto los alumnos valoraron la titulación con un 3,29. El CGT propone que para mejorar este indicador se solicite en el claustro el mayor uso de aplicaciones informáticas, uso de la plataforma Mylabs (repositorio on-cloud de software), multimedia y otros e incluir estas herramientas en las GA de asignaturas.

En cuanto al procedimiento de evaluación y mejora de la calidad del profesorado. El SGIC de la Universidad contempla diferentes procedimientos relacionados y dirigidos a la selección, formación y evaluación de la calidad del profesorado.



La Universidad Europea de Canarias, a través del área de recursos humanos, facilita a su claustro una gran cantidad de recursos y servicios de apoyo a la docencia, con la finalidad de contribuir a través de la práctica docente y la reflexión a la mejora de la calidad académica de nuestras titulaciones. De entre ellos, destaca el Plan de Desarrollo Docente publicado en la intranet de la Universidad y que está disposición de todos los docentes. El Plan contempla dos tipos de formación: la formación inicial, para docentes con experiencia de menos de 2 años en la Universidad y la formación continua, para los docentes con al menos 3 años de antigüedad.

La evaluación de la calidad del profesorado se realiza anualmente, a partir de los objetivos marcados entre el profesor y el coordinador de titulación/director de departamento, y con el apoyo del área de recursos humanos. Para la valoración de los objetivos marcados se tienen en cuenta, entre otros, el nivel de satisfacción de los estudiantes con diferentes aspectos relacionados con la docencia y el cumplimiento de los objetivos formativos. Los datos de la encuesta de satisfacción de los estudiantes del Grado en Marketing y Dirección Comercial en relación con sus profesores, arrojan unos resultados bastante positivos en todos los indicadores, destacamos, entre otros, los siguientes:

- calificación obtenida durante el curso 14-15 que fue de 3.95 sobre 5

Los resultados en esta titulación aunque buenos, han sido un poco más bajos que en el resto de los grados de la Facultad de Ciencias Sociales, por lo que se ha decidido implementar un plan personalizado para aquellos profesores que muestren tendencia descendente en sus resultados.

En cuanto a las prácticas externas, mediante el procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas, El SIGC de la Universidad dispone de un procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas de las titulaciones de grado y postgrado. En el momento actual de implantación de la titulación, los estudiantes no han cursado la asignatura de prácticas curriculares. Sin embargo, algunos estudiantes a lo largo del curso 14-15 han realizado prácticas extracurriculares. Los datos de las encuestas de satisfacción de los estudiantes del Grado en Marketing y Dirección Comercial que han realizado estas prácticas extracurriculares arrojan datos muy positivos, con un promedio de grado de satisfacción global de 4,3 (escala 1-5), destacando los siguientes:

- El apoyo recibido por los compañeros en la empresa: 4,8 (escala 1-5);
- Facilidad para compatibilizar las prácticas con los estudios: 4,5 (escala 1-5);
- El apoyo recibido por el tutor de prácticas: 4,5 (escala 1-5);

En cuanto a los resultados de las encuestas de satisfacción cumplimentadas por los empleadores, en general también son muy positivos, con un promedio de grado de satisfacción global con las competencias de los alumnos de 4,3 en escala de 1-5. El punto peor valorado por los empleadores fue la relación con el tutor académico de prácticas, con una puntuación de 3,0 en escala 1-5. En cuanto al grado de satisfacción con los servicios del Gabinete de Orientación al Empleo, los resultados también fueron muy buenos.

El análisis de estos resultados ha permitido establecer una serie de acciones de mejora, la mayoría de ellas ya en marcha, como son:

- Aprobación de la Normativa de Prácticas Académicas Externas Normativa de Prácticas Académicas Externas
- Elaboración y distribución en Campus Virtual en la web de la Universidad de una Guía de Prácticas, que contiene información fundamental, tanto para estudiantes como para empleadores, sobre requisitos, protocolo de gestión y reconocimiento de las prácticas, así como preguntas frecuentes. Guía de Prácticas de la Universidad Europea de Canarias
- Sesiones presenciales de información sobre prácticas.
- Talleres de orientación profesional, algunos impartidos por especialistas externos.
- Mayor peso de la orientación profesional en el programa de mentoría, así como en el aula.



- Creación de un Campus Virtual de Prácticas específico para el curso corriente, en el que participan todos los estudiantes matriculados en la Universidad (grado y posgrado), con información, material para talleres de orientación profesional y foro para plantear preguntas.
- Modificación del modelo de Anexo I al Convenio de prácticas, que facilita extender el número de horas de prácticas curriculares con un periodo de prácticas extracurriculares, e información previa a las empresas sobre esta posibilidad.
- Puesta en marcha de un sistema de adjudicación de prácticas curriculares basado en la oferta de vacantes en prácticas en empresas con más probabilidad de convertir empleo en prácticas, las preferencias de los alumnos y la nota media de los expedientes académicos en el momento de indicar sus preferencias por una u otra oferta.

Por otro lado, destacar el procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad. Actualmente existen 5 tipos de programas de movilidad, Erasmus+, Garcilaso, Doble Título, Study Abroad y Bilateral, para los cuales la Universidad tiene firmados una serie de convenios en varios países de los cinco continentes, siendo el primero el más demandado. La Universidad Europea de Canarias es una universidad muy joven y está en posesión de la Carta Erasmus de Educación Superior desde el día 10 de febrero de 2013, por lo que las primeras movilizaciones sujetas a este tipo de convenio se están realizando a partir del curso académico 2014/2015.

Por su parte, el procedimiento de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida. A todos los titulados de la Universidad Europea de Canarias se les realiza una encuesta sobre diferentes aspectos relacionados con su inserción laboral. Esta encuesta se materializa a través de llamadas telefónicas a los 12 meses después de acabar sus estudios. A todos los titulados de la Universidad Europea de Canarias se les realiza una encuesta sobre diferentes aspectos relacionados con su inserción laboral. Esta encuesta se materializa a través de llamadas telefónicas a los 12 meses después de acabar sus estudios.

En referencia a la tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias, éstas se gestionan a través del procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Universidad contempla dos procedimientos que de manera concreta sirven para analizar la satisfacción de los colectivos implicados y para atender a las sugerencias y reclamaciones. En concreto: *PGC19 Satisfacción de los grupos de interés y el PGC 23 Atención al Estudiante*.

Por tanto, se evidencian los progresos en la implantación y desarrollo del SGIC y se constatan las propuestas de mejoras planteadas para incrementar la calidad del Título. Se concluye diciendo que se cumple con este criterio.



**Criterio 3: Las actualizaciones del plan de estudios están basadas en información objetiva y recopilada previamente.**

VALORACIÓN:

CUMPLE

NO CUMPLE

En líneas generales, la implantación del Título se está llevando a cabo conforme a lo establecido en la Memoria de Verificación, no se han presentado ninguna modificación en el plan de estudio.

Aún así, reconocen que están trabajando, a efectos de presentar una modificación, a raíz de los primeros resultados que se han obtenido tras los primeros años de implantación del título.

Por tanto, se **cumple con este criterio.**

**Criterio 4: Las recomendaciones establecidas en los informes de evaluación externa del título se han tenido en cuenta en la implantación del título.**

VALORACIÓN:

CUMPLE

NO CUMPLE

El Grado en Marketing y Dirección Comercial, recibió recomendación por parte de la ANECA en el informe favorable emitido en el proceso de verificación. Concretamente en los Criterios 4, 5, 6 y 7.

Con respecto al Criterio 4 "Acceso y Admisión de Estudiantes". La universidad expone que ya cuenta con un borrador en relación al acuerdo entre la Universidad y la Administración educativa, donde se establece la relación directa del título propuesto con los títulos de Técnicos Superiores de Formación Profesional.

Con respecto al Criterio 5 "Planificación de las Enseñanzas". Se les solicitaba una revisión del plan docente ya que se observaba solapamiento entre materias asociadas a este grado y las del grado en Dirección y Creación de Empresas. El título argumenta que considera necesario esas materias, ya que las consideran imprescindibles para un estudiante del Grado en Marketing y Dirección Comercial.

En lo referente al Criterio 6 "Personal Académico". Se hace especial comentario al profesorado y al seguimiento del plan de formación del mismo, para dar respuesta a la necesidad de suficiencia en número y calidad del personal académico disponible.

Y por último, con respecto al Criterio 7 "Recursos Materiales y Servicios". La universidad ha inaugurado nuevos espacios e instalaciones en el presente curso académico.

Por tanto, **cumple con este criterio.**



**Criterio 5: Se han revisado las propuestas de mejoras o valoraciones cualitativas establecidas en el informe definitivo de la ACCUEE según lo establecido en el Decreto 168/2008.**

VALORACIÓN:

CUMPLE

NO CUMPLE

En el informe de la Agencia Canaria de Calidad Universitaria de Evaluación Educativa (ACCUEE) emitido durante el proceso de implantación del Grado en Márketing y Dirección Comercial de la Universidad Europea de Canarias, se indicaron dos consideraciones, relativas a los siguientes requisitos:

*REQUISITO 2 SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA SOCIAL*

*REQUISITO 8 FLEXIBILIDAD Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN DE LAS NUEVAS NECESIDADES*

*Se constata que el Título ha desarrollado acciones para dar respuesta a dichas propuestas establecidas en el informe definitivo de la agencia, ampliando así la información de dichos requisitos.*

Por consiguiente, cumple con este criterio.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

MARIA TERESA ACOSTA TEJERA - DIRECTORA GENERAL

Fecha: 14/03/2016 - 10:42:29

En la dirección [https://sede.gobcan.es/sede/verifica\\_doc](https://sede.gobcan.es/sede/verifica_doc) puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:  
0AH4vQoeW8XyyPhVdvNIBk3k2pzeb-2Df



El presente documento ha sido descargado el 14/03/2016 - 11:48:58