



**DENOMINACIÓN DEL TÍTULO:**

**GRADO EN MARKETING E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

**RESPONSABLE DEL TÍTULO:**

**D. FRANCISCO CANTALEJO GARCÍA  
DECANO DE LA FACULTAD DE COMERCIO Y GESTIÓN**

**FECHA DE REALIZACIÓN DEL AUTOINFORME:**

**MARZO DE 2013**

**Índice**

1. Información relativa a la puesta en marcha y a su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC)
  - a) Aspectos a valorar sobre la implantación del título
  - b) Aspectos a valorar sobre el Sistema de Garantía de la Calidad
2. Información referida a los indicadores CURSA, incluyendo un análisis de los resultados del título
  - a) Indicadores CURSA
  - b) Indicadores del SGC
  - c) Observaciones globales sobre los resultados de los indicadores
3. Acciones de mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título
  - a) Tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación como a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento)
  - b) Justificación de las modificaciones no comunicadas al Consejo de Universidades introducidas en el plan de estudios
  - c) Modificaciones que han sido solicitadas al Consejo de Universidades

***(Extensión máxima de 15 páginas)***



## **1. Información relativa a la puesta en marcha y a su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC)**

### **a) Aspectos a valorar sobre la implantación del título**

Durante el curso 2010/11 se desarrolla el primer curso del Título de Grado en Marketing e Investigación de Mercados por la Universidad de Málaga, cumpliendo los requisitos establecidos en el proyecto inicial. La información sobre el título está disponible en la página Web de Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) (<https://www.educacion.gob.es/ruct/consultaestudios?actual=estudios>)

En el curso académico 2011-12 se implanta el segundo curso de la mencionada Titulación, Estos dos años de implantación del Grado se ha desarrollado en general de forma satisfactoria y, podemos comentar que se han llevado a cabo la totalidad de objetivos de calidad propuestos, así como la mayoría las acciones de mejoras planteadas para poder llevar a cabo los objetivos planteados.

Derivado del análisis de los indicadores del SGC, se plantean como objetivos para el año analizado los siguientes:

- Continuar con la implantación del Sistema de Garantía de Calidad, desde la Facultad de Comercio y Gestión se ha continuado con la implantación del SGC.
- Contribuir a la coordinación entre las distintas asignaturas que conforman los grados ofertados por el centro. Para ello la Facultad ha creado la figura de Coordinador de Grado, para cada una de las titulaciones que imparte el Centro y que fueron nombradas el 1 de octubre de 2012.
- Contribuir a la mejora de las tasas de éxito y rendimiento, tal y como muestran los indicadores IN27 (tasa de rendimiento) e IN28 (tasa de éxito) se observa una mejora sustancial en las mismas.

Para la consecución de los mencionados objetivos, se plantearon las siguientes acciones de mejora, las cuales disponen de fichas en las que se recoge entre otras, la fecha de implantación, la prioridad, la viabilidad, el responsable, y los indicadores de seguimiento y consecución:

- Creación de la figura Coordinador de Grado y delimitación de sus funciones: Con el fin de mejorar y facilitar la coordinación entre las distintas asignaturas de los grados ofertados y evitar duplicidades, se pretende crear la figura de coordinador de grado que deberá mantener reuniones periódicas con los coordinadores de las distintas asignaturas a fin de que la programación cumpla con los requisitos y competencias planificados en la memoria de verificación de títulos. Actualmente existe la mencionada figura tanto para el Grado en Marketing e Investigación de Mercados como para el de Gestión y Administración Pública.
- Análisis detallado de las tasas de éxito y rendimiento: Se ha observado que en los grados las tasas de éxito y rendimiento se alejan en alguno de los casos bastante de la media de la rama a la que pertenecen, creemos necesario estudiar qué hay tras estas tasas y ver qué posibles causas y soluciones existentes. Debido a un retraso en el desarrollo de un sistema que permitiera el análisis detallado de las tasas anteriormente mencionadas y dada la imposibilidad de hacerlo con el actual sistema de gestión de datos, esta acción de mejora no se ha podido llevar a cabo.
- Continuar con la captación de un alumnado con una mayor vocación: Tras las tasas analizadas y la justificación de las mismas, pensamos que la mejora de la vocación de los alumnos que deciden cursar los títulos que oferta el Centro puede mejorar las tasas tanto de éxito como de rendimiento. La mejora de las tasas pone de manifiesto la consecución de esta acción de mejora, para ello se han intensificado las visitas y charlas en centros para la captación de alumnos, así como un refuerzo en las actividades desarrolladas para tal fin como las Jornadas de Puertas Abiertas de la Universidad de Málaga.

Actualmente la Universidad de Málaga se encuentra inmersa en un proceso de renovación y adaptación de su página web (<http://beta.uma.es/>). En la nueva plataforma se incluirán todos los contenidos que se recomiendan en el Informe de Seguimiento de los Títulos y que actualmente han sido considerados como mejorables. En este sentido el Centro tiene previsto incluir las actas de las reuniones celebradas por la Comisión del Sistema de Garantía de calidad, el Manual de Procedimientos del SGC, el Manual del Sistema de Garantía de Calidad, la Memoria de Resultados del SGC, las fichas correspondientes a las acciones de mejora planteadas, el reglamento de la Comisión del Sistema de Garantía de Calidad, los miembros de la Comisión del SGC, un breve resumen de los principales resultados extraídos de las encuestas de satisfacción. Hemos de señalar, que algunos de los documentos anteriormente señalados ya se encuentran publicados en la actual página web del Centro.



**b) Aspectos a valorar sobre el Sistema de Garantía de la Calidad**

**b.1. Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad**

La actual Facultad de Comercio y Gestión (anteriormente EU Estudios Empresariales) comienza a trabajar en la elaboración del SGC del Centro en abril de 2009, para poder presentar el mismo en la convocatoria del mencionado año. El desarrollo del mismo finaliza en septiembre de 2009, siendo éste enviado a ANECA para su evaluación, por el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, en noviembre de ese mismo año. En el mes de marzo del año 2010 se recibe respuesta positiva, por parte de la ANECA, al SGC.

El órgano responsable de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, aplicable a este título, es la Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) del Centro. Esta Comisión tiene la siguiente composición (según se establece en su propio Reglamento):

- a. D. Francisco Cantalejo García, Decano o Director, que actúa como Presidente.
- b. Dña. Eva M. González Robles, Coordinadora de Calidad, que actúa como Secretaria, Vicedecana de Calidad, Cultura y Sostenibilidad.
- c. Dña. Josefa García Mestanza, vocal del Grado en Marketing e Investigación de Mercados.
- d. D. Francisco Ruíz de la Rúa, vocal del Grado en Gestión y Administración Pública.
- e. D. Alejandro de Andrés Sánchez, vocal representante de alumnos.
- f. Dña. Antonia Cervantes Galindo vocal representante del Personal de Administración y Servicios, jefa del servicio de secretaría.
- g. Dña. Eva Vallejo García, Técnica de Calidad del Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad de Málaga.

La composición de la CGC, siguiendo las recomendaciones del Vicerrectorado de Coordinación Universitaria, y tras la puesta en marcha de figura de coordinador de grado, será renovada entrando a formar parte como vocales los coordinadores grado de cada una de las Titulaciones que se imparten en el Centro.

Como se recoge en el Reglamento de la Comisión de Garantía de Calidad, son funciones de esta comisión:

1. Propiciar la mejora continua de los Planes de Estudios.
2. Contribuir a superar el proceso de VERIFICACION (ANECA) de los Títulos y apoyar procesos de evaluación ex-post (SEGUIMIENTO y ACREDITACION).
3. Velar por el desarrollo, evaluación y mejora de los procesos del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro".
4. Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes asegurando la máxima participación.
5. Plantear las acciones de calidad de las Titulaciones dependientes del Centro de forma progresiva.
6. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión de los Títulos.
7. Análisis de las quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias recogidas.
8. Análisis de los resultados del procedimiento de evaluación y mejora con relación a los distintos grupos de interés, así como el establecimiento de la correspondiente acción de mejora, seguimiento e implantación de la misma.
9. Elaboración de un Informe Anual en el que se recoja el análisis realizado de los datos obtenidos mediante la aplicación de los diferentes procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad y, en su caso, las propuestas de mejora que considere necesarias. Dicho informe se remitirá a la Junta de Centro para su información.
10. Cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas.

Para el cumplimiento de dichas funciones la CGC se ha reunido periódicamente, tal y como se recoge en el reglamento aprobado en Junta de Centro el 2 de diciembre de 2009 (publicado en la página web del mismo), en las fechas que a continuación se detallan: 18 de enero; 17 de mayo; 19 de septiembre; y 18 de diciembre de 2012. Las actas de estas reuniones se detallan a continuación.

Acta 18 de enero de 2012:

**ACTA DE LA REUNIÓN DE TRABAJO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD CELEBRADA EL DÍA**



18 DE ENERO DE 2012 A LAS, A LAS 10'30 HORAS EN PRIMERA CONVOCATORIA Y 11'00 HORAS EN SEGUNDA CONVOCATORIA, CON EL SIGUIENTE ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.
- 2.- Elaboración definitiva de la Memoria de Calidad correspondiente al año 2011.
- 3.- Ruegos y preguntas

Los asistentes a la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad fueron los siguientes: D. Francisco Cantalejo García, Dña. Josefa García Mestanza, D. Francisco Ruíz de la Rúa, Dña. Ana Gordillo García, D. Alejandro de Andrés Sánchez y Dña. Eva M. González Robles.

1.- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.

Dña. Eva M. González Robles, Coordinadora de Calidad, somete a aprobación el acta de la sesión de 15 de diciembre de 2011 que es aprobada por asentimiento.

2.- Elaboración definitiva de la Memoria de Calidad correspondiente al año 2011.

En esta sesión se elabora definitivamente la Memoria de Calidad correspondiente al año 2011. En dicha memoria se incluyen los siguientes puntos:

- Análisis de los resultados del SGC, donde se hace un breve repaso a los indicadores, especialmente a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación, de las cuatro Titulaciones que en este momento mantiene activas la Facultad de Comercio y Gestión. Se vuelve a destacar la casuística de la Diplomatura en Ciencias Empresariales.
- Identificación de los puntos fuertes, donde se reseñan las infraestructuras, la dotación de las aulas, la motivación del alumnado y la valoración de la actividad docente.
- Análisis del cumplimiento de objetivos planteados para el año finalizado.
- Definición de nuevos objetivos, donde nos planteamos la continuidad en la implantación del Sistema de Garantía de Calidad, aportar una mayor contribución a la coordinación dentro de cada uno de los Grados ofertados por el Centro y tratar de incrementar las tasas de éxito y rendimiento.
- Análisis de las acciones de mejora planteadas para el año 2011, mejora de los canales de comunicación con los grupos de interés, mejora en la difusión del Sistema de Garantía de Calidad y la captación de un alumnado con una mayor vocación.
- Definición de nuevas acciones de mejora, nos planteamos crear la figura de Coordinador de Grado, para cada uno de los Grados que imparte el Centro, se plantea también como acción de mejora el análisis detallado de las tasas de éxito y de rendimiento, así como continuar con la captación de un alumnado con una mayor vocación.

3.- Ruegos y preguntas.

No hubo ruegos ni preguntas

Se levanta la sesión a las 11:00

Acta 17 de mayo de 2012

ACTA DE LA REUNIÓN DE TRABAJO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD CELEBRADA EL DÍA 17 DE MAYO DE 2012 A LAS, A LAS 10'30 HORAS EN PRIMERA CONVOCATORIA Y 11'00 HORAS EN SEGUNDA CONVOCATORIA, CON EL SIGUIENTE ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.
- 2.- Informe sobre los cuestionarios del Sistema de Garantía de Calidad, relativos a alumnado y profesorado.



3.- Ruegos y preguntas

Los asistentes a la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad fueron los siguientes: D. Francisco Cantalejo García, Dña. Josefa García Mestanza, D. Francisco Ruíz de la Rúa, Dña. Ana Gordillo García, D. Alejandro de Andrés Sánchez y Dña. Eva M. González Robles.

1.- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.

Dña. Eva M. González Robles, Coordinadora de Calidad, somete a aprobación el acta de la sesión de 18 de enero de 2012 que es aprobada por asentimiento.

2.- Informe sobre los cuestionarios del Sistema de Garantía de Calidad, relativos a alumnado y profesorado. En este informe se incluyen aspectos tales como:

Inclusión en el Cuestionario del Sistema de Garantía de Calidad dirigido al alumnado de la pregunta ¿Por qué ha elegido la Universidad de Málaga? Con las siguientes posibilidades de respuesta:

- Prestigio de la Universidad
- Calidad docente
- Proximidad al domicilio familiar
- Inexistencia del título en otras universidades
- Entorno geográfico
- Otros:

Se informa de la activación de los cuestionarios del Sistema de Garantía de Calidad dirigido tanto al alumnado como al profesorado el 12 de abril. El 13 de abril en el caso del profesorado la respuesta había sido de un 21,57%. Finalmente los cuestionarios se cierran con la participación que se detalla a continuación:

Profesorado: 50,98%

Alumnado del Grado en Marketing e Investigación de Mercados: 22,24%

Alumnado del Grado en Gestión y Administración Pública: 25%

Alumnado de la Diplomatura en Ciencias Empresariales: 2,78%

Alumnado de la Diplomatura en Gestión y Administración Pública: 0,46%

Así mismo en esta reunión se informa de los aspectos mejorables señalados por el PDI en la mencionada encuesta.

3.- Ruegos y preguntas.

No hubo ruegos ni preguntas

Se levanta la sesión a las 11:30

Acta 19 de septiembre de 2012

ACTA DE LA REUNIÓN DE TRABAJO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD CELEBRADA EL DÍA 19 DE SEPTIEMBRE DE 2012 A LAS, A LAS 10'30 HORAS EN PRIMERA CONVOCATORIA Y 11'00 HORAS EN SEGUNDA CONVOCATORIA, CON EL SIGUIENTE ORDEN DEL DÍA:

1.- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.

2.- Informe relativo al cuestionario del Sistema de Garantía de Calidad para los egresados.

3.- Ruegos y preguntas

Los asistentes a la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad fueron los siguientes: D. Francisco Cantalejo García, Dña. Josefa García Mestanza, D. Francisco Ruíz de la Rúa, Dña. Ana Gordillo García, D. Alejandro de Andrés Sánchez y Dña. Eva M. González Robles.



1.- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.

Dña. Eva M. González Robles, Coordinadora de Calidad, somete a aprobación el acta de la sesión de 17 de mayo de 2012 que es aprobada por asentimiento.

2.- Informe relativo al cuestionario del Sistema de Garantía de Calidad para los egresados.

Se informa de la inclusión en el Cuestionario del Sistema de Garantía de Calidad dirigido a los egresados de dos nuevas cuestiones relativas a la calidad de las asignaturas cursadas y a los conocimientos lingüísticos adquiridos durante la carrera, para que se evalúen si son adecuados o no.

También se informa que aproximadamente a finales de mes, se activará el mencionado cuestionario.

3.- Ruegos y preguntas.

No hubo ruegos ni preguntas

Se levanta la sesión a las 11:30

Acta 18 de diciembre de 2012

ACTA DE LA REUNIÓN DE TRABAJO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD CELEBRADA EL DÍA 18 DE DICIEMBRE DE 2012 A LAS 10'30 HORAS EN PRIMERA CONVOCATORIA Y 11'00 HORAS EN SEGUNDA CONVOCATORIA, CON EL SIGUIENTE ORDEN DEL DÍA:

1.- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.

2.- Participación en el cuestionario de egresados.

3. Valores medio de las tasas de graduación, eficiencia, abandono, duración media de los estudios, rendimiento, y éxito.

4. Elaboración de las propuestas a incluir en la Memoria de Calidad del Centro, así como la evaluación del cumplimiento de objetivos planteados en la memoria anterior.

5.- Ruegos y preguntas.

Los asistentes a la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad fueron los siguientes: D. Francisco Cantalejo García, Dña. Josefa García Mestanza, , Dña. Ana Gordillo García y Dña. Eva M. González Robles  
Excusan su asistencia D. Francisco Ruíz de la Rúa y D. Alejandro de Andrés Sánchez.

1.- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.

Dña. Eva M. González Robles, Coordinadora de Calidad, somete a aprobación el acta de la sesión de 19 de septiembre de 2012 que es aprobada por asentimiento.

2.- Participación en el cuestionario de egresados,

La coordinadora de Calidad informa de la escasa participación en el cuestionario de egresados, el cual finaliza con una participación del 7,64%

3. Valores medio de las tasas de graduación, eficiencia, abandono, duración media de los estudios, rendimiento, y éxito.

Se informa de las tasas mencionadas anteriormente en la Rama de Conocimiento a la que pertenece nuestro Centro que son las siguientes:

Tasa de graduación: 41,63%

Tasa de abandono: 21,1%

Tasa de eficiencia: 68,77%

Duración media de los estudios: 4,92

Tasa de rendimiento: 68,82%



Tasa de éxito: 73,48%

4. Elaboración de las propuestas a incluir en la Memoria de Calidad del Centro, así como la evaluación del cumplimiento de objetivos planteados en la memoria anterior.

Se plantean posibles objetivos y acciones de mejora correspondientes al año 2013, y se valora el cumplimiento de las acciones de mejora y objetivos propuestos para el año que finaliza.

5.- Ruegos y preguntas.

No hubo ruegos ni preguntas

Se levanta la sesión a las 13:00

**b.2. Se analizará en este apartado cómo se han desarrollado los siguientes procedimientos del SGC**

- Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.

Según el proceso estratégico "PE05. Medición, análisis y mejora" la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro mide y analiza los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de cualquier otra actividad que pueda afectar a la calidad de la formación. A partir de este análisis, se establecen los objetivos anuales y propuestas para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas. Para el seguimiento y medición de este proceso, y tras la reducción del número de indicadores que se realizó siguiendo las recomendaciones de la ANECA, basadas en disponer de un número más reducido de indicadores que aportasen valor al Sistema, eliminando aquellos otros que no fuesen relevantes, se utiliza el indicador IN16 (que se detallará en el apartado 2.b del presente informe), y la realización de informes de resultados del SGC. Las fechas en las que la CGC se ha reunido y los temas tratados se han reflejado en el apartado anterior de este autoinforme, donde se detallan las actas de las reuniones mantenidas por la CGC.

- Procedimiento de evaluación y mejora del profesorado.

El procedimiento de evaluación y mejora del profesorado se corresponde con el procedimiento de apoyo PA05 ("evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico") del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro. Este es un procedimiento general de la Universidad de Málaga y se ha desarrollado tal y como se recoge en el procedimiento. Este es un procedimiento transitorio que se previó en tanto en cuanto se implementa el Programa DOCENTIA-UMA (aprobado en Consejo de Gobierno de fecha 09 de octubre de 2012).

El propósito de este procedimiento es el de obtener información para la mejora y el perfeccionamiento de las actuaciones realizadas por el profesorado, proporcionando resultados sobre la labor docente y permitiendo la obtención de indicadores sobre la calidad de sus actuaciones que sirvan de guía para la toma de decisiones.

Se ha analizado la información recabada basada en los resultados de la encuesta de opinión del alumnado sobre la labor docente de los profesores responsables

Los resultados de las encuestas referidas al curso 2011-2012 han sido en general satisfactorios. Podemos comprobar que los resultados de la opinión del alumnado (expresados en base 10) del Grado en Marketing e Investigación de Mercados (7,38) están próximos a la media del Centro (7,48) y de la Universidad (7,76).

- Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.

El Sistema de Garantía de la Calidad contiene un capítulo dedicado a la gestión de las prácticas externas, "PC11. Gestión y Revisión de las Prácticas Externas", y su medición se realiza a través de los indicadores IN37 e IN38. Respecto al indicador IN37 tenemos que señalar que actualmente la oferta de prácticas externas se divide en dos



tipos, las prácticas extracurriculares y las prácticas curriculares. En el primero de los casos, las prácticas son ofertadas a los alumnos a través del Vicerrectorado de Coordinación Universitaria, a través del Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo, en cuyo caso no disponemos de datos. En el caso de las prácticas curriculares, se han de ofertar a los alumnos de Grado a partir del último año de los mismos, es por ello que actualmente no se ofertan este tipo de prácticas a los alumnos de los Grados de Gestión y Administración Pública y de Marketing e Investigación de Mercados, ya que ambos se encuentran en su tercer año de implantación. Respecto al indicador IN38 queremos mencionar que los valores medios del nivel de satisfacción del alumnado con las prácticas externas, hacen referencia a las prácticas extracurriculares ofertadas por Vicerrectorado de Coordinación Universitaria, a través del Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo.

- Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad. Si procede.

El Sistema de Garantía de la Calidad contiene dos capítulos relativos a la movilidad estudiantil, "PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados" y "PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos". Estos procedimientos son puestos en marcha en marzo del 2010, una vez que la ANECA, aprueba el Sistema AUDIT de la Facultad de Comercio y Gestión. Para el seguimiento de estos procedimientos se utilizan los indicadores IN30, IN31, IN32 e IN33 que se detallarán Y ANALIZARÁN en el apartado 2.b del presente informe. Los resultados de los indicadores IN30 e IN32 se analizarán en el apartado 2.b, del presente informe, respecto a los indicadores IN31 e IN33, no se dispone de información de los mismos. Se ha solicitado desde el Vicerrectorado de Coordinación Universitaria, al Servicio de Relaciones Internacionales, que realice el cuestionario de satisfacción a los alumnos que participen en programas de movilidad.

- Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados. Si procede.

El SGC contiene un procedimiento, "PC10. Gestión y Revisión de la Orientación e Inserción Profesional", pero no procede el análisis del mismo, puesto que el Título no tiene egresados.

- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados.

El SGC incluye un procedimiento PA12 de satisfacción y necesidades de las expectativas de los grupos de interés. Todos los años se realizan encuestas a distintos colectivos, alumnado, PDI, y egresados (en su caso) para el análisis de la satisfacción de estos colectivos en distintos aspectos. La participación en los mismos, es la que a continuación se detalla:

- Profesorado: 50,98%
- Alumnos matriculados en el Grado en Marketing e Investigación de Mercados: 22,24%

Los resultados de las mencionadas encuestas de satisfacción, quedan reflejados en los indicadores que se desarrollarán el apartado 2.b del presente informe.

- Procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones

Desde el Servicio Central de Informática se elaboró un programa informático para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones. Durante el curso académico 2011-12, fueron atendidas todas las felicitaciones, quejas y/o sugerencias recibidas a través de este sistema.

El procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones se recoge en el PA11. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones que es general para todos los centros y unidades de la Universidad. Este sistema está accesible tanto en la página web de la Universidad como en la web del Centro (<http://dj.uma.es/quejasysugerencias/>).

El Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga aprobó el Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Málaga el 21 de julio de 2011. El PA11 se basa en dicho Reglamento, que está publicado en la página web de la Universidad de Málaga ([http://www.uma.es/secretariageneral/newsecgen/index.php?option=com\\_content&view=article&id=167:regquejas&catid=13&Itemid=124](http://www.uma.es/secretariageneral/newsecgen/index.php?option=com_content&view=article&id=167:regquejas&catid=13&Itemid=124)).





▪ Criterios específicos en caso de extinción del Título.

Los criterios de extinción o suspensión del título se recogen en el proceso general PC13. Suspensión/Extinción del título, que fue elaborado por el Vicerrectorado competente en materia de Ordenación Académica y aprobado por Consejo de Gobierno, en su primera edición el 30 de abril de 2008 y en su segunda edición el 29 de julio de 2009.

**2. Información referida a los indicadores, incluyendo un análisis de los resultados del título**

**a) Indicadores CURSA**

El Protocolo para el Seguimiento y la Renovación de la Acreditación de los Títulos Universitarios Oficiales, Protocolo CURSA, determina que los indicadores propuestos para facilitar el seguimiento de los Títulos son los siguientes:

- Tasa de Graduación: No procede.
- Tasa de Abandono: No procede.
- Tasa de Eficiencia: No procede.
- Tasa de Rendimiento: el valor de esta tasa en el curso académico 2010-11 fue de 58,6%, y en el 2011-12 de 60,6%. El valor medio de la Rama de Conocimiento a la que pertenece la Titulación es del 68,82%. Como podemos observar la tasa de rendimiento permanece por debajo de la tasa de la rama, pero su evolución es al alza.
- Indicadores ligados a la inserción laboral de los titulados: No procede.

**b) Indicadores del SGC**

El Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, inicialmente disponía de 65 indicadores (algunos generales de Centro y otros diferenciados por titulación). En mayo de 2011 el Vicerrectorado competente, junto con las Comisiones de Garantía de la Calidad de los Centros (representadas a través de los Coordinadores de Calidad), acordaron reducir el número de indicadores a 36. Entre ellos se recogen las cuatro tasas propuestas por la Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y Acreditación (CURSA). La simplificación del número de indicadores se realizó siguiendo las recomendaciones de la ANECA, basadas en disponer de un número más reducido de indicadores que aportasen valor al Sistema, eliminando aquellos otros que no fuesen relevantes. Como ya hemos comentado, esta simplificación de indicadores se hizo en consenso entre el Servicio de Calidad y los Centros, en la reunión mantenida el 10 de mayo de 2011, entre representantes del Servicio de Calidad y los Coordinadores de Calidad de los Centros, desde el Servicio de Calidad se presentó una propuesta de simplificación del número de indicadores. En dicha reunión se acordó que los Coordinadores de Calidad enviaran al Servicio de Calidad sus propuestas. De todo ello quedó constancia en el acta de la reunión celebrada el 10 de mayo de 2011.

**Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad (IN02)**

Para el año 2012 se plantean como objetivos de calidad: continuar con la implantación del Sistema de Garantía de Calidad, contribuir a la coordinación entre las distintas asignaturas que conforman los grados ofertados por el Centro, y contribuir a la mejora de las tasas de éxito y rendimiento. A la luz de los resultados arrojados por el SGC,



(que se analizarán a lo largo del presente apartado) podemos afirmar que para el año 2012 se han cumplido el 100% de los objetivos planteados.

**Tasa de graduación (IN03)**

Indicador CURSA

**Tasa de abandono (IN04)**

Indicador CURSA

**Tasa de eficiencia (IN05)**

Indicador CURSA

**Duración media de estudios (IN08)**

No procede

**Porcentaje de acciones de mejora realizadas (IN16)**

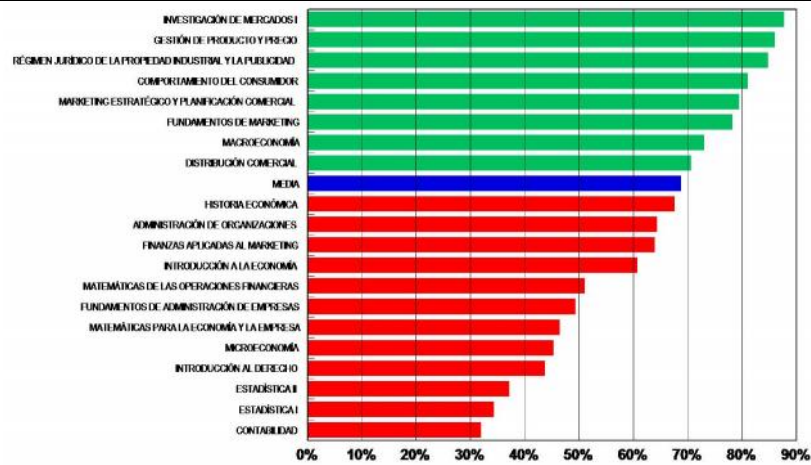
El porcentaje de acciones de mejora realizadas es del 67%. De las acciones de mejora planteadas para conseguir los objetivos propuestos para el año 2012, sólo se han cubierto dos, de las tres que se plantearon. En concreto una de las acciones de mejora proponía *“El análisis detallado de las tasas de éxito y rendimiento: “Se ha observado que en los grados las tasas de éxito y rendimiento se alejan en alguno de los casos bastante de la media de la rama a la que pertenecen, creemos necesario estudiar qué hay tras estas tasas y ver qué posibles causas y soluciones existentes”*

Los datos relativos a los datos segmentados de las tasas de éxito y rendimiento, fueron recibidos por este decanato el 12 de febrero de 2013, por lo a la hora de elaborar la Memoria Anual del Sistema de Garantía de Calidad, relativo al 2012, no se habían podido poner en marcha mecanismos que nos permitieran conocer el por qué de las desviaciones de las mencionadas tasas, de ahí que la acción de mejora relacionada con las mismas no se pudo cubrir en su totalidad.

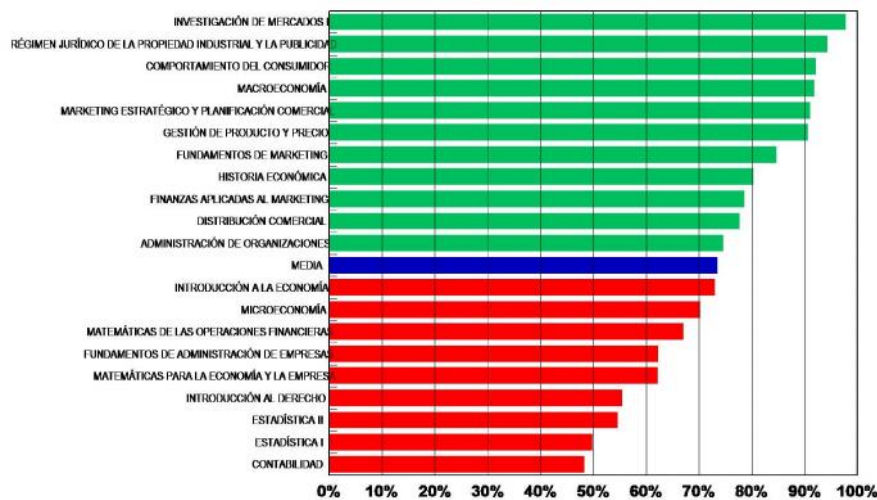
Una vez recibidos los datos, se procedió al análisis detallado de los mismos, de lo que extraemos las siguientes conclusiones:

La tasa de rendimiento media del Grado en Marketing e Investigación de Mercados es de 61,87%, la cual se encuentra por debajo de la tasa de rendimiento media de la Rama de Conocimiento a la que pertenece la Titulación analizada (68,82%). Del total de las asignaturas analizadas (20), sólo 8 de ellas tienen una tasa de rendimiento superior a la media de la rama, mientras que el resto, tienen una tasa inferior a la media de la rama, aunque hay que señalar que en algunos casos aunque la tasa es inferior a la media de la rama, estos valores se encuentran muy próximos a la misma.

Del análisis de las asignaturas cuya tasa de rendimiento se encuentra por encima de la rama, observamos que se encuentran todas las asignaturas relacionadas de una forma más directa con el Grado que cursan los alumnos, es decir que todas las asignaturas del Área de Comercialización e Investigación de Mercados. Una hipótesis que nos planteamos, es la mayor motivación del alumnado hacia estas asignaturas anteriormente señaladas.



La tasa de éxito media del Grado en Marketing e Investigación de Mercados es de 74,81%, la cual se encuentra por encima de la tasa de éxito media de la Rama de Conocimiento a la que pertenece la Titulación analizada (73,48%). Del total de las asignaturas analizadas (20), once de ellas tienen una tasa de éxito superior a la media de la rama, mientras que el resto, tienen una tasa inferior a la misma, aunque hay que señalar que en algunos casos aunque la tasa es inferior a la media de la rama, estos valores se encuentran muy próximos a la misma.



Una vez realizado el análisis, tanto de las tasas de rendimiento, como de la de éxito, se han remitido a los distintos departamentos implicados los datos relativos a las asignaturas adscritas a los mismos. Una vez que sean remitidas las valoraciones de los distintos departamentos, desde el Centro, y a través de la Comisión de Garantía de Calidad se realizará un análisis definitivo, y se decidirán los mecanismos oportunos que nos permitan conocer el porqué de estas tasas.

#### Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación (IN19)

Consideramos que el proceso de selección y admisión del alumnado no corresponde a las competencias del Centro, salvo en el caso de las adaptaciones a Grado y traslados de expedientes de estudios universitarios



oficiales españoles o extranjeros. Por lo tanto no consideramos conveniente entrar a valorar este ítem.

<b>SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE ADMISIÓN, SELECCIÓN Y MATRICULACIÓN</b>	<b>2010-11</b>	<b>2011-12</b>
Grado en Marketing e Investigación de Mercados	3,6	3,4

Dado que tenemos acceso a los datos recogidos en las encuestas hemos calculados los valores medios del ítem de la encuesta realizada al alumnado de la Facultad de Comercio y Gestión, del ítem que hace referencia al proceso de matriculación, ya que en este caso interviene el personal de secretaría del Centro. Los resultados obtenidos son los siguientes:

<b>SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE SELECCIÓN (MATRICULACIÓN)</b>	<b>2011-12</b>
Grado en Marketing e Investigación de Mercados	3,5

Podemos observar que la valoración del proceso de matriculación es satisfactoria, obteniendo un valor de 3,5 y encontrándose por encima de la valoración media de toda la Universidad de Málaga cuyo valor es de 3,34.

#### **Grado de cobertura de las plazas ofertadas (IN20)**

La tasa supera el 100% lo que nos pone de manifiesto que la Titulación responde a una demanda social.

<b>GRADO DE COBERTURA DE LAS PLAZAS OFERTADAS</b>	<b>2010-11</b>	<b>2011-12</b>
Grado en Marketing e Investigación de Mercados	101,3%	102%

#### **Demanda de la titulación (IN22)**

<b>DEMANDA DE LA TITULACIÓN (1ª, 2ª Y 3ª OPCIÓN)</b>		<b>2011</b>	<b>2012</b>
Demanda de la Titulación en 1ª opción	Grado en Marketing e Investigación de Mercados	78,7%	151,7%
Demanda de la Titulación en 2ª opción	Grado en Marketing e Investigación de Mercados	66%	116,7%
Demanda de la Titulación en 3ª opción	Grado en Marketing e Investigación de Mercados	293,3%	491,3%

Observando los datos de la tabla podemos comprobar una evolución positiva en la demanda de plazas, llegando en el año 2012 a superar la demanda a la oferta por lo que al igual que en el caso anterior podemos afirmar que la Titulación responde a una demanda social.

#### **Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación (IN23)**

En este indicador se hace referencia a las actividades de acogida y apoyo a la formación, durante el año 2012 el 65,2% del alumnado participó en las actividades desarrolladas en el Centro.

#### **Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación (IN24)**

Hemos creído conveniente realizar un análisis más exhaustivo en este indicador, separando por un lado las actividades de acogida a los nuevos estudiantes y por otro las actividades realizadas de apoyo a la formación.

<b>SATISFACCIÓN CON LAS ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN</b>	<b>Actividades de acogida</b>	<b>de</b>	<b>Actividades de apoyo a la formación</b>
Grado en Marketing e Investigación de Mercados	3,2		2,41

En primer lugar si observamos la satisfacción con las actividades de acogida, vemos como las actividades desarrolladas son bien valoradas por el alumnado, incluso presentando valores medios superiores a la media de la



Universidad, la cual toma un valor de 2,74. Respecto a las actividades de apoyo a la formación, estas obtienen un valor por debajo del tres, aunque rozando los valores medios de la Universidad de Málaga para este ítem de la encuesta de satisfacción del alumnado.

#### **Grado de cumplimiento de la planificación (IN26)**

A la vista de los datos contenidos en las tablas podemos considerar estos resultados satisfactorios ya que las valoraciones respecto al cumplimiento de la planificación se encuentran muy próximas al valor 4.

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN</b>	<b>2010-11</b>	<b>2011-12</b>
Grado en Marketing e Investigación de Mercados	3,8	3,8

#### **Tasa de rendimiento (IN27)**

Indicador CURSA

#### **Tasa de éxito (IN28)**

La tasa de éxito evoluciona favorablemente. Si tomamos como referencia el valor medio de la tasa de éxito de la rama de conocimiento a la que pertenecen la Titulación (73,48), podemos observar como continúa por debajo de la media.

<b>TASA DE ÉXITO</b>	<b>2010-11</b>	<b>2011-12</b>
Grado en Marketing e Investigación de Mercados	61,3	62,5

#### **Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación (IN29)**

Podemos afirmar que, en general, se observa un nivel de satisfacción alto en todas las titulaciones ofertadas por el Centro, obteniendo valoraciones en todos los casos superiores al valor 3, y en la mayoría de ellos cercanos al 4. También podemos observar que no existen diferencias significativas respecto a la evolución de estos valores.

<b>SATISFACCIÓN CON LOS SISTEMAS DE EVALUACIÓN</b>	<b>2010-11</b>	<b>2011-12</b>
Grado en Marketing e Investigación de Mercados	3,6	3,7

#### **Porcentaje de alumnos del Centro que participan en programas de movilidad, enviados (IN30)**

En el año 2012 el 0,8% del alumnado de la Facultad de Comercio y Gestión participó en algunos de los programas de movilidad existentes. Esta cifra se ha duplicado respecto al año anterior donde el 0,4% del alumnado participó en algunos de los programas anteriormente mencionados.

#### **Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad, enviados (IN31)**

No hay datos disponibles para su valoración.



**Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad, recibidos (IN32)**

Los alumnos que recibió la Facultad de Comercio y Gestión, en el año 2012, en total de todos los programas de movilidad ofertados, representa el 1,6% de la totalidad de alumnos de la Facultad. Este porcentaje desciende respecto al año 2011, donde los alumnos recibidos por los programas de movilidad, representaban el 2,2% del total de alumnos del Centro.

**Grado de satisfacción de los alumnos que participan en programas de movilidad, recibidos (IN33)**

No hay datos disponibles para su valoración.

**Número de alumnos que asisten a las actividades de orientación (IN34)**

El número total de alumnos que han participado en las distintas actividades de orientación profesional, durante el año 2012, es de 610. Podemos ver que esta cifra ha crecido considerablemente respecto al año anterior, donde la cifra de asistentes fue de 380 alumnos.

**Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional (IN35)**

Los valores relativos en torno a la satisfacción con los servicios de orientación profesional se encuentran en torno al valor medio de la escala. Se puede observar un ligero descenso de los mismos en su evolución respecto al año anterior.

<b>SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>2010-11</b>	<b>2011-12</b>
Grado en Marketing e Investigación de Mercados	3.2	2.4

**Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados (IN36)**

No procede

**Oferta de prácticas externas (IN37)**

Actualmente la oferta de prácticas externas se divide en dos tipos, las prácticas extracurriculares y las prácticas curriculares. En el primero de los casos, las prácticas son ofertadas a los alumnos a través del Vicerrectorado de Coordinación Universitaria, a través del Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo, en cuyo caso no disponemos de datos. En el caso de prácticas curriculares, se han de ofertar a los alumnos de Grado a partir del último año de los mismos, es por ello que actualmente no se ofertan este tipo de prácticas a los alumnos de Grado en Marketing e Investigación de Mercados, ya que éste se encuentra en su tercer año de implantación.

**Nivel de satisfacción con las prácticas externas (IN38)**

Los valores medios del nivel de satisfacción del alumnado con las prácticas externas, hacen referencia a las prácticas extracurriculares ofertadas por Vicerrectorado de Coordinación Universitaria, a través del Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo, motivo por el cual no consideramos conveniente entrar a valorar



este ítem.

SATISFACCIÓN CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	2011-12
Grado en Marketing e Investigación de Mercados	2,8

**Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos (IN41)**

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y TRAMITACIÓN DE TÍTULOS	2010-11	2011-12
Grado en Marketing e Investigación de Mercados	NP	2,8

De la observación de los valores medios incluidos en la tabla anterior relativos al nivel de satisfacción en la gestión de expedientes y tramitación de títulos, podemos observar como el valor es está próximo al valor 3, por encima del valor medio de la escala de valoración (2,5)

**Grado de cumplimiento de las necesidades de personal académico (IN 43)**

No hay datos disponibles para su valoración.

**Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI (IN44)**

En el año 2011 el porcentaje de PDI funcionarios sobre el total era de un 66%, pasando a ser de un 60,8% en el año 2012. Como podemos observar esta cifra ha disminuido.

**Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente (IN49)**

Como podemos observar en la siguiente tabla, el valor es superior a 3, mostrando una evolución estable respecto al año anterior.

SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO RESPECTO A LA ACTIVIDAD DOCENTE	2010-11	2011-12
Grado en Marketing e Investigación de Mercados	3,7	3,7

**Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación (IN54)**

Durante el año 2012 participaron en actividades de formación el 31,4% del profesorado adscrito al Centro. Este dato muestra una evolución muy favorable ya el en el año 2011 este dato fue de un 22,5%.

**Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida (IN55)**

La valoración de la formación recibida por el PDI, alcanza un valor de 7,74 puntos, por lo que podemos afirmar que en general este colectivo se encuentra muy satisfecho con la formación recibida.

**Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación (IN56)**

El porcentaje de Personal de Administración y Servicios que participa en actividades de formación durante el año



2021 es de un 64,3%, cifra que tiene una evolución negativa respecto al año 2011 donde participaron en actividades de formación un 80%.

**Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida (IN57)**

La valoración de la formación recibida por el Personal de Administración y Servicios, alcanza un valor de 7,3 puntos, por lo que podemos afirmar que en general este colectivo se encuentra muy satisfecho con la formación recibida.

**Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales (IN58)**

La satisfacción mostrada con respecto a los recursos materiales alcanza un valor de 2,4, con una escasa variación respecto al año anterior donde la valoración fue de 2,6.

**Número de puestos de trabajo por estudiante (IN59)**

El número de puestos de trabajo es de 0,9, con un incremento considerable respecto a la cifra del año anterior (0,44) debido a la extinción de la docencia en los títulos en extinción.

**Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios (IN61)**

El nivel general de satisfacción de los usuarios del servicio alcanza una puntuación de 3,6; por lo que podemos afirmar que el grado de satisfacción es alto.

**Porcentaje de acciones implantadas (IN63)**

A través del buzón de felicitaciones, quejas y sugerencias, se han recibido en todos los casos peticiones de información, en todos ellos se ha facilitado la información solicitada y se han aclarado las dudas consultadas, pero ninguno de los casos daba pie a la definición de acciones de mejora, en base a las mismas.

**c) Observaciones globales sobre los resultados de los indicadores**

***c.1. Aspectos a valorar sobre los Indicadores CURSA***

Respecto a los indicadores CURSA, sólo procede la medición de la tasa de rendimiento, la cual alcanza un valor de 60,6% si analizamos su evolución, el valor de esta tasa en el curso académico 2010-11 fue de 58,6%, y en el 2011-12 de 60,6%. El valor medio de la Rama de Conocimiento a la que pertenece la Titulación es del 68,82%. Como podemos observar la tasa de rendimiento permanece por debajo de la tasa de la rama, pero su evolución es al alza.

***c.2. Aspectos a valorar sobre otros indicadores***

Todos los indicadores del SGC, han sido valorados en el apartado anterior, por lo que en este apartado procederemos a identificar los puntos fuertes que se desprenden del análisis de los mismos. De análisis realizado de los resultados del SGC podemos destacar los siguientes puntos fuertes:

- La oferta del Grado responde a una demanda social, tal y como ponen de manifiesto los datos que hacen referencia, tanto a la demanda de la Titulación, como al grado de cobertura de las plazas ofertadas.
- Valoración de la actividad docente del profesorado: la encuesta del profesorado arroja valores muy buenos del profesorado que imparte docencia en las titulaciones que oferta en centro, hablamos de valores medios, ya que no tenemos acceso a los datos desagregados, pero los totales nos ponen de manifiesto que el profesorado aprueba con notable.





- Tanto las tasas de rendimiento como de éxito tienen una evolución muy positiva.
- En general existe el alumnado se muestra satisfecho, en temas relativos al cumplimiento de la planificación, sistemas de evaluación, actividad docente.
- Las infraestructuras: la Facultad de Comercio y Gestión está ubicada en unas instalaciones nuevas y modernas, con espacios comunes muy amplios, grandes salas de estudio y una espaciosa y completa biblioteca.
- Dotación de las aulas: todas las aulas de la Facultad de Comercio y Gestión están equipadas con la más reciente y moderna tecnología.

### **3. Acciones de Mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título**

#### **a) Tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación como a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento)**

En el Informe de Verificación de Título de Graduado en Marketing e Investigación de Mercados, se nos especifican 5 recomendaciones, todas relativas al apartado 9 del informe, relacionadas con el SGC del Centro. Entendemos que estas recomendaciones obedecen a que en la Memoria de verificación del Título se señala, en su apartado 9, que el Centro está pendiente de la aprobación de un SGC, y se decidió, siguiendo las recomendaciones del Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, no incluirlo en la memoria de Verificación, puesto que aún no estaba aprobado. En marzo el Centro recibe la valoración positiva del Sistema AUDIT y desde ese momento se pone en funcionamiento el SGC del Centro, recogiendo todos los procedimientos señalados.

#### **b) Justificación de las modificaciones no comunicadas al Consejo de Universidades introducidas en el plan de estudios**

No procede

#### **c) Modificaciones que han sido solicitadas al Consejo de Universidades**

No procede