



INFORME FINAL DE EVALUACIÓN PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

Denominación del Título:	Licenciatura en Mercadotecnia Estratégica
Universidad responsable:	Universidad Anáhuac Veracruz - Xalapa
Centro:	Escuela de Economía y Negocios
Nº de créditos/duración:	8 semestres
Modalidades de impartición:	Presencial
Acreditación:	16/02/2016

De acuerdo con lo dispuesto en el Convenio Marco de Colaboración entre el Consorcio Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la **Universidad Anáhuac Veracruz - Xalapa**, dicha Universidad ha remitido a la ACSUG la solicitud para la acreditación del título "**Licenciatura en Mercadotecnia Estratégica**" con el fin de que ACSUG realice una evaluación para comprobar que el plan de estudios cumple con los requisitos establecidos en la Guía de evaluación de títulos universitarios externos al Sistema Universitario Español de ACSUG (2018), con el objetivo de obtener un Certificado de Acreditación Internacional.

La evaluación se ha realizado por una Comisión de Evaluación nombrada a tal efecto y formada por expertos académicos, profesionales y estudiantes. Los miembros de esta comisión han sido seleccionados y nombrados según el procedimiento establecido por ACSUG.

Este informe es el resultado de la evaluación del conjunto de evidencias de carácter documental del título, de la visita al centro donde se imparte el título y de la revisión del Plan de Mejoras presentado una vez recibido el informe provisional de evaluación de la acreditación.

Una vez valorado cada uno de los criterios de acreditación según estos cuatro niveles:

- **Se supera excelentemente (A).** El estándar correspondiente al criterio se logra completamente, además, es un ejemplo que excede los requerimientos básicos.
- **Se alcanza (B).** El estándar correspondiente al criterio se logra completamente.
- **Se alcanza parcialmente (C).** Se logra el estándar en el mínimo nivel, pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.
- **No se alcanza (D).** El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar correspondiente.

ACSUG emite un informe final de evaluación **FAVORABLE CON ESPECIAL SEGUIMIENTO** considerando la siguiente valoración por criterio:

DIMENSIONES Y CRITERIOS	VALORACIÓN
DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO	
Criterio 1. Organización y desarrollo	B - Se alcanza
Criterio 2. Información y transparencia	C - Se alcanza parcialmente
Criterio 3. Sistema de garantía de calidad	C - Se alcanza parcialmente
DIMENSIÓN 2. RECURSOS	
Criterio 4. Recursos humanos	C - Se alcanza parcialmente
Criterio 5. Recursos materiales y servicios	B - Se alcanza
DIMENSIÓN 3. RESULTADOS	
Criterio 6. Resultados de aprendizaje	B - Se alcanza
Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento	B - Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO

Tras el periodo de alegaciones y a la vista de la documentación aportada, esta Comisión considera que la Universidad Anahuac-Veracruz y los responsables de esta Licenciatura han hecho un esfuerzo muy notable por responder no sólo a los aspectos de obligado cumplimiento indicados en el informe provisional, sino también a muchas de las recomendaciones que se hicieron en diferentes apartados del informe.

Los planes de mejora propuestos están bien diseñados con definición de objetivos generales y específicos, asignación de responsables, determinación de plazos e identificación de indicadores de ejecución. Dado que estos planes se pondrán en marcha, en su mayoría, a partir de marzo de 2023, no procede modificar las valoraciones del informe provisional. Por lo tanto, tal y como establece la *Guía de evaluación de los títulos universitarios externos al sistema universitario español (2018)*, será necesario realizar un seguimiento de dichos planes aproximadamente en la mitad del ciclo de evaluación, esto es, dentro del periodo comprendido entre la acreditación y su renovación, con el objeto de comprobar el estado de implantación de estos planes y el avance en las mejoras propuestas.

En cada uno de los criterios del presente informe se recogen los planes de mejora presentados por la Universidad y los comentarios de la Comisión de Evaluación.

OBSERVACIONES

PRINCIPALES PUNTOS FUERTES

- La Universidad Anáhuac-Veracruz (Campus Xalapa) es una institución de referencia en el Estado de Veracruz, bien posicionada en el marco de una Red de Universidades de prestigio con un alto nivel de reconocimiento en México. Su imagen y posicionamiento le confieren una posición competitiva en las relaciones con organismos públicos y privados, lo que facilita las relaciones con el sector profesional, empresarial e institucional que

contribuyen a la mejora de las oportunidades de inserción laboral del alumnado.

- Se identifica un notable crecimiento de este Campus en pocos años, tanto en alumnado como en el conjunto de infraestructuras docentes, deportivas y de carácter general. Este avance demuestra que se está invirtiendo en la mejora del Campus, que ya cuenta con una importante ventaja diferencial derivada de su enclave en una Reserva Natural. Algunas de las mejoras que se han implantado recientemente han subsanado deficiencias detectadas en anteriores procesos de evaluación.
 - Se evidencia el interés por la actualización constante de los planes de estudio, lo que permite mantener vigente el interés académico según los requisitos de las disciplinas, avances tecnológicos y científicos, necesidades y contexto socioeconómico, así como en lo relacionado con los requisitos de la profesión.
 - La seriación de las materias está permitiendo la adquisición de competencias fijadas como objetivo de las diferentes titulaciones de manera transversal. Esto culmina con la realización de los Practicum II y III, en los cuales puede confluir alumnado de diferentes titulaciones de la Escuela.
 - La oferta de materias en modalidad multisede se percibe como una buena práctica que puede favorecer la planificación y avance del alumnado en sus estudios.
 - Destaca la orientación e información disponible con carácter previo al acceso a las titulaciones. En esta línea, el área de orientación vocacional y orientación preuniversitaria académica son dignas de mención, ya que facilitan la elección de la titulación más adecuada a las preferencias y el perfil de cada estudiante.
 - También destaca el seguimiento personalizado y las actividades de asesoría y mentoría que reciben los estudiantes durante su estancia en la Universidad, lo que redundará en su bienestar y en unos buenos resultados académicos.
 - El sistema de becas con que cuenta la Universidad es una clara fortaleza. En particular, cabe señalar que el diseño de este sistema permite alcanzar a un notable porcentaje de la población estudiantil, incluyendo modalidades de becas académicas y deportivas.
 - Los recursos docentes y herramientas facilitadoras de aprendizaje -como la plataforma Brightspace- demuestran ser eficaces, además de tener un alto grado de aceptación y satisfacción entre el alumnado.
 - Los sistemas de evaluación -que combinan una evaluación de conocimientos técnicos a través de exámenes con una de contenido más práctico basada en la realización y defensa de proyectos- demuestran ser adecuados y útiles para constatar la adquisición de competencias profesionales de las titulaciones.
 - El perfil de profesorado, que compagina la actividad académica con una actividad profesional, es valorado muy positivamente por estudiantes y egresados, ya que les acercan a la realidad empresarial y al mundo laboral. Además, algunos de estos profesores están en los consejos consultivos de las diferentes titulaciones, lo que facilita la retroalimentación.
 - Se constata que se va avanzando en el cumplimiento de algunos objetivos del plan estratégico, como el aumento del porcentaje de alumnos que superan el examen EGEL, realizado por un organismo externo a la Universidad.
 - Por último, se observa una gran implicación y compromiso de todos los miembros de los órganos de gobierno, coordinadores de las licenciaturas, profesorado, estudiantes y personal de servicios en este proceso de acreditación.
-

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

Criterio 1. Organización y desarrollo

Valoración:

B - Se alcanza

JUSTIFICACIÓN

Los parámetros que fundamentan el interés académico del título se mantienen vigentes y en constante proceso de revisión y actualización. Se realizan esfuerzos relacionados con la revisión y actualización de los objetivos de formación, materializados conforme a un procedimiento reglado. Se acredita la observancia de este procedimiento en su aplicación al título objeto del informe. Esta revisión se acomete cada 4 años. En el conjunto de evidencias, se observa que todos los esfuerzos de análisis y reflexión realizados para mantener actualizado el contenido de los planes se incorporan a resultados prácticos a través del diseño de planes de trabajo. Existe un consejo consultivo dirigido a verificar la vigencia de los contenidos. El consejo consultivo es una vía de contacto con el contexto profesional y el entorno de la Universidad, conformado por líderes y referentes empresariales. En este sentido, debe ser entendido como una vía de incorporación de las

necesidades y expectativas reales de la sociedad a la Universidad. Tanto su funcionamiento como los requisitos de los componentes están formalizados.

Por su parte, la encuesta de satisfacción dirigida a los egresados de 2021 revela que cerca el 84% de los egresados están de acuerdo o muy de acuerdo con la adecuación y pertinencia de su plan de estudios, así como con su vigencia. También se observa un alto grado de percepción en la adquisición de competencias del título (superior en promedio al 85%), con menor incidencia en la capacidad de investigar y analizar mercados y desempeñar tareas de gerencia. El perfil formativo y de egreso está especificado en el plan de estudios, aunque la alta variabilidad de opciones y la amplia gama de optatividad pueden dificultar la trazabilidad de los egresados. Este perfil se especifica en la web de la Universidad. En la encuesta dirigida a los egresados se refleja un alto grado de percepción en la adquisición de competencias del título (superior en promedio al 85%), con menor incidencia en la capacidad de investigar y analizar mercados y desempeñar tareas de gerencia. La evolución de los porcentajes de alumnado de ingreso reflejan que las variables que determinan el atractivo de la titulación no siguen un patrón definido, con claras oscilaciones en función de los cursos. No obstante, sí cabe destacar una clara disminución del alumnado de nuevo ingreso entre 2020 y 2021, donde el número de nuevos estudiantes cae de 28 a 12, reflejando el mínimo valor en relación con los cinco cursos de los que se disponen datos. Paralelamente, el número de estudiantes solicitantes de ingreso también es decreciente, reflejando en el curso 2021 el menor valor de los registrados (28 solicitantes) en cursos precedentes. Existen leves diferencias entre el número de personas examinadas y el de las admitidas, apareciendo la desviación entre las admisiones y las matriculaciones efectivamente realizadas. Las encuestas realizadas en relación con la satisfacción con la formación recibida reflejan un elevado grado de satisfacción, si bien debe destacarse que se trata de valores medios correspondientes a todas las titulaciones. Los resultados de la encuesta de inserción laboral indican que casi el 86% de los egresados se encuentra trabajando. La mayor parte de los estudiantes manifiesta hacerlo en actividades que guardan relación con los estudios previamente cursados (91%).

El título se imparte mediante la articulación de materias y talleres correspondientes a tres bloques diferentes: un bloque explícitamente relacionado con la Universidad (Anahuác), un bloque profesionalizante y otro interdisciplinar. En los respectivos bloques se combinan las materias de tipo obligatorio con la optatividad. La oferta de materias y asignaturas cumple lo dispuesto en el plan de estudios vigente aunque la alta variabilidad de la oferta dificulta el seguimiento y la trazabilidad del alumnado. Los temas centrales de las materias, así como los procesos de revisión evidenciados en el autoinforme, de forma conjunta con los esfuerzos realizados en Consejos y Comisiones para revisar los contenidos de las titulaciones sugieren que las materias y el título se mantienen actualizados en el ámbito de enseñanza. Hay un conjunto de guías docentes donde se establece, para cada materia, el sentido de la asignatura en el plan de estudios, sus objetivos y su metodología de evaluación. En el grupo de evidencias es posible acceder a una guía pormenorizada de materia (evidencia "programa magisterial"), donde se evidencia que se especifican las competencias a adquirir, se individualizan los conocimientos, se detallan los objetivos de aprendizaje y la metodología evaluativa, y se detallan los recursos bibliográficos a utilizar. En este contexto, destaca de forma especial el esfuerzo de vinculación realizado entre las competencias que se pretende evaluar y los instrumentos de evaluación. El tamaño de los grupos está parametrizado y formalizado, verificándose la observancia del indicador y el seguimiento de su cumplimiento. En datos promedio, no se supera el tamaño aconsejable de grupo, lo que sugiere su adecuación a las actividades formativas.

Existe un programa formalizado de prácticas donde, además de la planificación y metodología de desarrollo, se incluye una rúbrica para la evaluación de este período. No obstante, no se ha podido evidenciar la aplicación de este procedimiento. Se evidencia la existencia de programas de movilidad que comprenden conciertos tanto con centros nacionales como internacionales. Se constata el interés de los estudiantes por los programas de movilidad, tanto desde un punto de vista nacional como internacional, pese a las restricciones de los dos pasados cursos. El número de estudiantes implicados en estas actividades de intercambio es superior al de otras titulaciones de la Escuela. Igualmente, se verifica que la Universidad participa de convenios y acuerdos de colaboración con diferentes instituciones en el extranjero.

Con respecto a los mecanismos de coordinación docente, si bien es cierto que se incorpora cierta coordinación vertical a la hora de establecer prerrequisitos/requisitos concurrentes de acceso a determinadas materias, no es posible evidenciar cómo se realiza esta coordinación en la práctica. De igual forma, existe la figura de coordinador de materias o académico, pero tampoco es posible evidenciar sus funciones ni la aplicación efectiva de sus competencias. No es posible evidenciar la coordinación de apartados prácticos y teóricos en cada materia. Cabe destacar que este aspecto ya fue identificado como un

área susceptible de mejora en el proceso de evaluación de 2016. Nuevamente, en las reuniones mantenidas con profesorado y alumnado, se ha podido constatar que la coordinación es un aspecto mejorable ya que se han detectado algunos solapamientos de contenidos.

El procedimiento de admisión es general a todas las titulaciones de la UAX. Se realiza a través de un programa informatizado que permite llevar a cabo una evaluación de ingreso. Durante el proceso no se permite verificar la correspondencia de los contenidos y los requisitos con lo solicitado en el perfil de ingreso, sino que está dirigido a la evaluación de competencias básicas. Dicho programa evaluativo incluye una guía de orientación para la realización del examen y un conjunto de preguntas básicas para solucionar dudas comunes. Se comprueba también la existencia de un proceso que refleja los flujos de admisión, así como las personas implicadas en este proceso.

Con respecto a la aplicación de normativas, se evidencia la existencia de un amplio conjunto de procedimientos reglamentarios y un compendio de los mismos, dirigido a formalizar numerosos procesos habituales como los cambios en licenciatura; la forma de seleccionar cursos; la acreditación de aprendizajes; los requisitos de permanencia o programas especiales de desarrollo, como los dirigidos a la nivelación. Se incluyen los programas de intercambio y el registro de normas y sanciones. Estos procesos están dirigidos también al personal docente, concretamente en los procesos de incorporación y promoción. También existen reglamentos dirigidos a la gestión del trabajo administrativo.

Se evidencian también procedimientos relacionados con los requisitos de permanencia, el reconocimiento de créditos y los sistemas de evaluación, formalizados en un conjunto de normas. Cabe destacar el programa de orientación académica existente, un sistema de apoyo dirigido a alumnado con problemas relacionados con el desarrollo de sus estudios, o que presentan un bajo rendimiento académico.

Durante las audiencias, ningún colectivo puso de manifiesto que existiesen disfunciones relevantes derivadas de carencias o aplicación inadecuada de la normativa.

ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

- Se debe realizar un esfuerzo en la planificación de los horarios de las diferentes asignaturas que favorezca una mejor organización de la agenda diaria del alumnado. En particular, se sugiere anticipar la finalización de la jornada y evitar los intervalos sin actividad docente. Este aspecto ya fue detectado en la evaluación realizada en 2016. Asumiendo las dificultades propias de la elaboración y planificación horaria, debe insistirse en esta línea de mejora.
- En relación con la planificación de los contenidos docentes, debe mejorarse la coordinación interna, para una mejor identificación de duplicidades de contenidos y la planificación secuencial de las materias.
- En esta línea, aunque ya a nivel organizativo, sería necesario facilitar el trabajo colegiado del profesorado. Por ejemplo, a través de foros de comunicación, de mesas de trabajo o de academias, que faciliten el contacto entre el profesorado de la misma área y, de esta manera, se puedan proponer mejoras que se implanten finalmente.
- En línea con el Plan Estratégico y Operativo de la Institución, debe mejorarse la gestión de las acciones dirigidas a favorecer la movilidad nacional e internacional del alumnado. En concreto, debe avanzarse en la transparencia de la información relacionada con estas oportunidades, garantizando que sea accesible a todos los potenciales interesados.
- En las audiencias realizadas con estudiantes y egresados se detecta un alto grado de consenso en relación con la necesidad de incluir prácticas profesionales o estancias en empresas donde puedan poner en práctica sus conocimientos y tomar contacto con la realidad profesional. Esta demanda está incluida en el diseño del nuevo Plan de Estudios 2020-2025, por lo que es aconsejable realizar esfuerzos en la transmisión de información al alumnado para que pueda conocer dicha oportunidad de desarrollo. Igualmente, en el diseño de estas prácticas debe observarse una buena planificación, materializada en una guía docente que permita garantizar su calidad. En particular, dicha guía debe incluir las funciones que deben realizar los estudiantes en las empresas, las competencias que deben adquirir y los mecanismos de evaluación y control del grado de cumplimiento de los objetivos fijados en esta actividad. Las prácticas profesionales deben incorporarse al horario escolar y, para su gestión es aconsejable formalizar un conjunto de convenios que recojan las plazas disponibles para el alumnado en empresas y organizaciones. Igualmente, debe diseñarse un procedimiento formalizado para incluir la oportunidad de que el alumnado pueda proponer empresas para la realización de sus prácticas.

Tras el período de alegaciones, los responsables de la Universidad/Licenciatura han diseñado los siguientes Planes de Mejora:

- MERC-O-1.1: Establecer las acciones requeridas para la optimización de la agenda diaria del alumnado.
- MERC-O-1.3: Incrementar el nivel de trabajo colegiado de los profesores de la facultad de economía y negocios para mejorar la calidad de la enseñanza.
- MERC-O-1.5: Propiciar en los estudiantes del Plan de Estudios 2020-2025, que la experiencia formativa de las prácticas profesionales independientes les permita aplicar aprendizajes, habilidades y actitudes adquiridas en el aula, de acuerdo a su campo de estudio.

Comentarios de la Comisión de Evaluación:

- Las acciones propuestas dan respuesta a los aspectos indicados en el informe, con excepción de la movilidad del alumnado. En relación con este aspecto, en el documento de respuesta insitucional se describe brevemente cómo se desarrolla la movilidad y cuál es el apoyo que reciben los estudiantes a través de la Oficina Internacional. En futuras evaluaciones se revisarán con especial atención las medidas de apoyo a los estudiantes y la accesibilidad a la información sobre los planes de movilidad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda emprender iniciativas para recuperar la demanda de alumnos en este campus. En esta licenciatura, se observa una clara disminución del alumnado de nuevo ingreso entre 2020 y 2021, donde el número de nuevos estudiantes cae de 28 a 12.
- Se recomienda incluir materias que permitan elevar las habilidades y competencias digitales del alumnado. En la misma línea, sería aconsejable valorar la inclusión de herramientas básicas de gestión y control empresarial, así como programas de gestión contable o los dirigidos a facilitar los procesos de logística.
- En el contexto globalizado actual, la impartición de un mayor número de materias en inglés es una clara oportunidad de mejora. En el Plan 2020-2025 ya está contemplada, por lo que se recomienda seguir en esta línea.
- Se recomienda fomentar iniciativas de investigación dirigidas al alumnado, materializadas en asignaturas específicas en este ámbito o contenidos que permitan abordar técnicas de investigación con carácter transversal, o ambas opciones. Estas acciones deben favorecer la iniciación del alumnado en tareas investigadoras, así como la identificación de alumnado interesado en continuar sus estudios en forma de maestrías y/o doctorados.
- Bajo la consideración de que las materias humanísticas son una seña de identidad de esta Institución con alto valor añadido a la formación del alumnado, se ha detectado la conveniencia de revisarlas para hacerlas más atractivas al alumnado y que puedan sacar mayor provecho de sus contenidos.

Tras el período de alegaciones, los responsables de la Universidad/Licenciatura han diseñado los siguientes Planes de Mejora:

- MERC-R-1.2: Fomentar iniciativas de investigación dirigidas al claustro de alumnos y docentes, tanto de licenciatura como de posgrado, para incrementar la productividad de la investigación científica, tecnológica, de innovación y emprendimiento de la Universidad Anáhuac Veracruz (Programa ACELERA Investigación)
- MERC-R-1.3: Incrementar el grado de satisfacción del alumnado de la licenciatura de Mercadotecnia Estratégica.

Comentarios de la Comisión de Evaluación:

- No se ha localizado plan de mejora ni respuesta institucional para dar respuesta a la primera recomendación, relacionada con recuperar la demanda de alumnado de esta licenciatura.
- Con respecto a la segunda recomendación, en el documento de respuesta insitucional se explican las nuevas materias introducidas, haciendo hincapié en las "competencias digitales". En futuras evaluaciones se revisará con especial atención la efectiva implantación de estas materias y los resultados de aprendizaje alcanzados.
- Con respecto a la tercera recomendación relacionada con la impartición de un mayor número de materias en inglés, dado que ya se contempla en el plan de estudios 2020-2025, simplemente se hará un seguimiento de esta oferta de materias en futuros procesos de evaluación.

Criterio 2. Información y transparencia

Valoración:

C - Se alcanza parcialmente

JUSTIFICACIÓN

El principal canal de comunicación del centro es la web institucional <https://veracruz.anahuac.mx/licenciaturas> [2]. En ella se ofrece información básica de todas las titulaciones, así como de los procedimientos comunes (admisión, por ejemplo) y cuestiones de interés práctico, como el coste de las titulaciones o los procesos de beca. Esta información es común a toda la Universidad, permitiendo diferenciar por Campus y por Escuelas. Esta centralización es especialmente útil a la hora de transmitir una visión de unidad en relación con la Universidad. En este mismo espacio se puede encontrar información de interés para futuros estudiantes, como por ejemplo las guías para orientar la titulación a cursar e información actualizada de tipo profesional para las distintas titulaciones. También se incluyen actividades de extensión universitaria (deportes o áreas especializadas) y un recorrido virtual por las instalaciones. La web no ofrece, por el contrario, información detallada en el marco de las distintas materias (al menos en formato abierto) ni el contenido curricular. No obstante, existe la opción de solicitar dicha información de forma privada (se especifica en el informe de autoevaluación que esta información no se incluye por considerarse especialmente sensible).

En resumen, la información pública que ofrece la universidad no recoge la información mínima relevante indicada en los criterios de evaluación. La página web carece de información sobre aspectos importantes como las competencias y objetivos de título, así como información sobre las guías/programas docentes; las salidas profesionales a las que capacita la obtención del título; o información sobre los resultados del título en cuanto a tasas de graduación o tasas de inserción laboral. En general, la Universidad ofrece información únicamente de 20 de los 32 ítems (un 62%) considerados como requisitos mínimos en materia informativa, por lo que la oferta de información es claramente mejorable. A ello debe añadirse que parte de la información incluida no es de fácil acceso a través de la web, como por ejemplo las dificultades encontradas para descargar folletos informativos.

El Anexo II de la Guía de evaluación de los títulos universitarios externos al sistema universitario español (2018) de ACSUG, de acuerdo con los estándares de calidad europeos, establece la información mínima relevante a publicar por la licenciatura.

ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

- En línea con lo destacado en procesos previos de acreditación, se detectan carencias en la información pública disponible en la página web. Se debe recordar que los estándares de calidad europeos exigen la transparencia total de cierta información, como los programas de las asignaturas (con detalle de sus contenidos, competencias, sistemas de evaluación) o las principales tasas de resultados obtenidos por los centros y titulaciones. En consecuencia, se insta a los responsables de la Universidad a buscar vías alternativas para mejorar la transparencia.

Tras el período de alegaciones, los responsables de la Universidad/Licenciatura han diseñado los siguientes Planes de Mejora:

- MERC-O-2.1: Cumplir con la transparencia total de información, como los programas de las asignaturas.

Comentarios de la Comisión de Evaluación:

- El cumplimiento de los cinco objetivos específicos detallados en el plan de mejora serán objeto de especial revisión en futuros procesos de evaluación y seguimiento, dada la relevancia de acuerdo con los estándares europeos de calidad (ESG. Directriz 1.8. Información Pública).
-

Criterio 3. Sistema de garantía de calidad

Valoración:

JUSTIFICACIÓN

Se evidencia que la Escuela de Economía y Negocios de la Universidad Anáhuac Xalapa ha diseñado un Sistema de Garantía de calidad (SGC) que se aplica a cuatro titulaciones, entre ellas la de Mercadotecnia Estratégica. Se localizan dos versiones del Manual de Calidad, la última de Enero de 2021. El SGC se revisa y actualiza, incluyendo en las evidencias un historial de versiones. Fruto de este SGC se han definido un conjunto de políticas, procedimientos y manuales que afectan a distintos procesos de gestión (reclutamiento, selección, promoción del personal, introducción de alumnado, procesos de formación, etc.) y dirigidos a diferentes grupos de interés (alumnado, profesorado, personal administrativo). En términos generales, tal y como se detalla en distintos apartados de este informe, se ha diseñado un amplio conjunto de procesos formalizados dirigidos a todos los aspectos incluidos en el SGC.

El sistema de revisión de los títulos no está incluido en el alcance de este SGC, pero eso no quiere decir que no se haga (tal y como se ha referido en el primer apartado de este informe). Los resultados de la reflexión y revisión de la implantación de estos procesos se materializan en sucesivos planes de trabajo, destinados a mejorar algunos aspectos concretos del funcionamiento ordinario de la Escuela, diseñados conforme a las directrices generales incluidas en el Plan Estratégico. Se ha detectado durante la visita que los objetivos de estos planes de trabajo son excesivamente genéricos y no repercuten directamente en la mejora de las titulaciones.

Aunque en el Manual del SGC no se contempla la participación de todos los grupos de interés de la Escuela, se ha conformado un Comité del SGC que incluye en su composición a diferentes grupos de interés (profesorado, egresados). Se aportan como evidencias tres actas de este Comité desde 2019, una por año. En este sentido, debe señalarse que no todas las actas de los comités refieren la afiliación de sus componentes, por lo que no puede evidenciarse que realmente incluya a representantes de diferentes grupos de interés. Además, durante la visita se ha constatado que no hay representación de todos los grupos vinculados a la Escuela.

Pese a que existen un conjunto de indicadores relacionados con los aspectos incluidos en el SGC, no se puede realizar un seguimiento de los explícitamente diseñados como planes de mejora, más allá de las acciones conceptualizadas como "estrategias" en el Plan Estratégico de la Escuela 2020-2024. En concreto, se echa de menos una memoria de aplicación del SGC, lo que denota la escasa implantación del mismo. En el autoinforme refieren expresamente que las fichas de acciones de mejora están pendientes de implantación, lo que deja incompleto el propio SGC. Sin embargo, en el informe de seguimiento de 2017-2018 sí están incluidas las fichas de mejora conforme al formato de ACSUG. Igualmente, pese a la profusión de procedimientos y reglamentos formales, no se puede constatar su aplicación dado que muchos de ellos están en formato borrador.

Los diferentes procesos de acreditación a los que se somete periódicamente la Universidad constatan su motivación, compromiso e implicación con la mejora continua. Sin embargo, el disponer de un SGC implica hacer autodiagnóstico y autocrítica y no tratar de mejorar únicamente a raíz de los procesos de acreditación. Los planes de mejora se deben mantener activos y planificar un seguimiento continuo.

En resumen, la Universidad Anáhuac-Veracruz (Xalapa) ha diseñado un Sistema de Gestión de Calidad estructurado que establece mecanismos para recoger información y realizar un seguimiento de esta, si bien todo indica que se encuentra en las primeras fases de su desarrollo y con poca influencia real por el momento. Es decir, existen bases sólidas para el diseño e implantación de una política de gestión de la calidad, pero ésta se encuentra en vías de implantación. Durante la visita a la Escuela se ha evidenciado como la Universidad no está familiarizada con el SCG, su desarrollo y efectos de acuerdo a los estándares europeos de referencia.

ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

- Se identifican pocos avances en la implantación de los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad que, en este momento, es de poca utilidad para el análisis y mejora de las titulaciones. Se debe avanzar en la implantación de los procedimientos. Para ello, el equipo de gobierno debe implicarse en el proceso de implantación de un sistema de garantía de calidad en la Universidad que incluya todas sus dimensiones, procesos, y que alcance a todos los grupos de interés.

- Sobre la base de estas carencias en la implantación de procesos, se constata que la Comisión de Calidad de la Escuela de Economía y Negocios no incluye presencia de perfiles clave en su composición (en particular, estudiantes y personal de servicios). Se debe incluir su representación.
- Igualmente, aunque el Sistema de Calidad no sea competente en la actualización y revisión de los planes de estudio, hay otro tipo de mejoras organizativas y de gestión que sí se deben introducir en el alcance del Sistema y que favorecerán la mejora de las titulaciones.
- Se detectan carencias en el diseño del SGC. Deben implantarse procedimientos para garantizar la calidad de los recursos materiales y servicios, procedimientos relacionados con la información pública y procedimientos de atención a quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Se percibe que los objetivos incluidos en los planes de trabajo son excesivamente genéricos, vinculados al plan estratégico institucional y poco orientados a diseñar líneas de mejora claras y concretas de las titulaciones. Se deben revisar los planes de mejora enviados a ACSUG en 2017-2018 y vincularlos con ese Plan de trabajo, para poder incluir líneas de acción más concretas.
- En relación con el plan de mejoras 2017-2018, se debe incidir en aquellas acciones que todavía están pendientes de ejecución o desarrollo. Se debe realizar un seguimiento periódico (anual) de las acciones de mejora, fijando plazos y responsables.

Tras el período de alegaciones, los responsables de la Universidad/Licenciatura han diseñado los siguientes Planes de Mejora:

- MERC-O-3.1, MERC-O-3.2, MERC-O-3.3, R-3.1: Implantar los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad que incluya todas sus dimensiones, procesos, y que alcance a todos los grupos de interés en un periodo de agosto de 2023 a agosto de 2024.

Comentarios de la Comisión de Evaluación:

- Se observa que los cuatros objetivos específicos que se vinculan con los planes de mejora en este criterio no son lo suficientemente concretos y dirigidos a alcanzar el objetivo general de implantar los procesos y procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la Escuela de Economía y Negocios. Uno de los objetivos específicos en este plan de mejora debería ser completar el diseño de los procesos y procedimientos del SGC para, posteriormente, poner en marcha su implantación efectiva. Un SGC vinculado a la mejora de las titulaciones universitarias debería contener los procedimientos necesarios para dar respuesta a los Criterios y Directrices Europeos para la Calidad en la Educación Superior (ESG). Tal y como se prevé en el Manual del SGC de la Escuela de Economía y Negocios, se sugiere la revisión de la Guía para el diseño de los SGC de ACSUG con el objetivo de completar todos los procedimientos vinculados con la mejora de las titulaciones de la Escuela. El diseño e implantación progresiva del SGC de la Escuela de Economía y Negocios será objeto de especial revisión en futuros procesos de seguimiento.
- Por lo que respecta a los dos últimos aspectos vinculados con los planes de trabajo y con el plan de mejora del 2017-2018, en el documento de respuesta insitucional se describen unos objetivos específicos relacionados básicamente con la puntuación en el examen EGEL. Siguen sin analizarse las acciones incluidas en el Plan de Mejora del curso 2017-2018, algunas de las cuales estaban pendientes de ejecución.

RECOMENDACIONES

- Se constata que la opinión del alumnado es considerada en los procesos de toma de decisión, pero esta comunicación se realiza de manera informal, sin tener un papel reconocido en órganos colegiados. Se recomienda valorar la posibilidad de que el alumnado participe en algún órgano colegiado como los consejos consultivos, Comités de Calidad o mesas de trabajo. En la misma línea, sería deseable incluir en estos órganos colegiados a miembros del colectivo de Administración y Servicios.
- También, se ha detectado que no existe un sistema de recogida de información de la opinión o satisfacción del profesorado con los contenidos de los planes de estudios y con las condiciones de desarrollo de su actividad docente. Se recomienda la implantación de algún mecanismo que permita recoger estos datos de cara a detectar posibles limitaciones y diseñar acciones de mejora, bien a través de encuestas o de una plataforma donde recoger las sugerencias de mejora de este grupo.

Tras el período de alegaciones, los responsables de la Universidad/Licenciatura han diseñado los siguientes Planes de Mejora:

- MERC-R-3.2: Determinar la opinión, satisfacción, retroalimentación de los planes de estudio y de los

servicios no académicos de los docentes de cada periodo académico (semestral, veranos e inviernos) que den clases en el título de Mercadotecnia Estratégica mediante la creación y aplicación de una encuesta de opinión para el docente que se aplique a partir del año 2025.

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

Criterio 4. Recursos humanos

Valoración:

C - Se alcanza parcialmente

JUSTIFICACIÓN

Se aportan evidencias detalladas y completas sobre la normativa y manual de procedimientos para selección, reclutamiento y contratación de personal académico. El personal docente cuenta con un Estatuto que incluye sus funciones y obligaciones, y tanto su proceso de selección como el de formación está formalizado. En particular, existe un estudio de diagnóstico e identificación de competencias docentes.

En relación con la cualificación del profesorado, se detecta una baja participación del profesorado en actividades de investigación, así como un número limitado de doctores (3 en esta titulación). La Universidad tiene un plan rector de investigación y programas estables de doctorado, lo que sugiere que implanta acciones de fomento de la investigación. Las evidencias muestran una elevada proporción de profesores de asignatura, figura no permanente en la Escuela, a tiempo parcial, sin dedicación exclusiva, y que no debe ser el hilo conductor de la formación, mostrando por otro lado una baja incidencia de los profesores de planta, quienes debieran ser los que soportasen el peso académico de la Escuela. Por otro lado, existe una distribución adecuada entre número de profesores y alumnos, teniendo en cuenta al profesorado con dedicación parcial, que aportan al conocimiento su experiencia profesional. Si bien no puede evidenciarse la participación del profesorado en los órganos de gobierno de la Universidad, sí se observa su presencia en las distintas comisiones del centro.

Durante la visita institucional se indica la voluntad de fortalecer el cuadro de profesorado. Son conscientes de que el campus ha experimentado un crecimiento muy rápido y poseen la voluntad de implantar planes de mejora que incluyan, entre otras medidas, la creación de grados doctorales para la formación del profesorado y de un claustro propio.

En conclusión, la Escuela de Economía y Negocios cuenta con una plantilla de personal docente correctamente dimensionada y con habilidades y competencias apropiadas y adecuadas a los objetivos de las titulaciones impartidas, pero es necesario equilibrar la balanza entre personal a tiempo completo y personal por honorarios.

Con respecto al personal de apoyo, se aportan evidencias de la normativa de selección y contratación de personal administrativo. El personal de administración está adscrito a diversos servicios de la Universidad, como áreas de biblioteca, informática o servicios generales. Entre las evidencias se incluye un listado de extensiones que parecen aludir al conjunto de profesionales que desempeñan labores en estos servicios. Su relación con las distintas áreas de capacitación y servicios sugiere la suficiencia de estos recursos. No es posible acceder a información sobre su desempeño, condiciones de trabajo o satisfacción con su labor. No se evidencia la evaluación de estos profesionales, ni la existencia de programas de desarrollo de carrera o capacitación. Tampoco es posible evidenciar su participación en los órganos de gobierno. Según se refiere en el autoinforme, se analiza la satisfacción de estos profesionales y su percepción de condiciones laborales y carga de trabajo a través de una encuesta de clima laboral, además de una dirigida a estimar sus riesgos laborales. Los resultados de estas encuestas están restringidos en aras de su confidencialidad.

ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

- Se debe incrementar de forma progresiva la participación de docentes de carácter estable y a tiempo completo. La incorporación de estos perfiles estables favorecería la participación de personas con

disponibilidad horaria para desarrollar actividad investigadora, favoreciendo la consecución de los objetivos planteados en el Plan Estratégico. Paralelamente, una estructura consolidada de profesorado puede repercutir positivamente en la calidad de la formación impartida, la aplicación de mejoras y la verificación de su grado de implantación y cumplimiento. Es difícil garantizar la implicación del personal con la Institución si cada 6 meses desconoce si continuará o no su relación laboral.

- Se detecta que la actividad investigadora sigue siendo deficitaria. En consecuencia, deben establecerse líneas de mejora concretas y claramente definidas para mejorar esta actividad, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos del plan estratégico. Se valora positivamente que la Universidad sea consciente de esta debilidad, y se constata que se están iniciando acciones de mejora para superar esta carencia, como por ejemplo, el Plan Rector de investigación 2020 o la creación del Consejo Consultivo para la Investigación. Debe revisarse la implantación y funcionamiento de estas propuestas, así como persistir en el diseño de acciones conducentes a favorecer la actividad investigadora del personal docente.

Tras el período de alegaciones, los responsables de la Universidad/Licenciatura han diseñado los siguientes Planes de Mejora:

- MERC-O-4.1: Garantizar que la relación de los docentes y de profesores-investigadores de tiempo completo llegue a 1 docente por cada 50 alumnos de Licenciatura.
- MERC-O-4.2: Fomentar iniciativas de investigación dirigidas al claustro de alumnos y docentes, tanto de licenciatura como de posgrado, para incrementar la productividad de la investigación científica, tecnológica, de innovación y emprendimiento de la Universidad Anáhuac Veracruz.

Comentarios de la Comisión de Evaluación:

- Será objeto de especial revisión el cumplimiento efectivo de los compromisos de contratación adquiridos e incluidos en el plan de mejora entre 2023 y 2028.
- La puesta en marcha del Programa ACELERA-INVESTIGACIÓN se considera una buena iniciativa que se debe complementar con el Plan Rector de investigación y hacer un seguimiento de su eficacia en la mejora de la actividad investigadora.

RECOMENDACIONES

- En relación con la dotación de personal destinado a la administración y servicios, se constata su adecuación y alineamiento competencial para la prestación de su actividad profesional. No obstante, el crecimiento de las demandas de servicios (debido principalmente al incremento de alumnado y la implantación de nuevas titulaciones) sugiere la necesidad de revisar la dimensión y carga de trabajo de este colectivo y favorecer su bienestar laboral.

Tras el período de alegaciones, los responsables de la Universidad/Licenciatura han diseñado los siguientes Planes de Mejora:

- MERC-R-4.1: Identificar las dimensiones y cargas de trabajo que actualmente tienen nuestros colaboradores para buscar su bienestar laboral.

Criterio 5. Recursos materiales y servicios

Valoración:

B - Se alcanza

JUSTIFICACIÓN

Las infraestructuras destinadas a la docencia y a la investigación son adecuadas en función de la naturaleza y modalidad del título. Respecto a la disponibilidad de aulas, el título se distribuye entre los 3 primeros edificios de la facultad, que cuentan de manera conjunta de 43 aulas con capacidades para albergar desde 16 alumnos hasta a 48 añadiendo la posibilidad de disponer de una Virtual Room con capacidad hasta 75 personas. La capacidad de las aulas para albergar a los alumnos es más que suficiente, ya que la media de alumnos por clase no ha alcanzado en los últimos 5 años los 20 y el máximo de alumnos inscritos en una asignatura ha sido de 49. Todas estas aulas cuentan con proyector y pantalla de proyección, así como pizarra y conexiones para ordenador en cada puesto. Así mismo, se cuenta también con aulas de

informática en cada edificio. Concretamente, dos espacios en el edificio 1, con 16 y 38 ordenadores cada uno respectivamente. En el edificio 2 un aula con 16 equipos y en el tercer edificio con otros 18 equipos.

Por otro lado, la biblioteca se presenta como un espacio central en el campus. Con un total de 460 metros cuadrados y más de 54.000 ejemplares físicos disponibles. Así mismo cuenta con espacios de estudio individualizados y con salas de estudios para la realización de trabajos en grupo. Uno de los puntos que más llaman la atención son las dimensiones tan reducidas de la biblioteca general (128 plazas en total) para dar soporte a un alumnado formado por 1.000 estudiantes. En ella también se reúnen muchos volúmenes que, aunque de calidad, se encuentra desactualizados en un mundo tan cambiante como el actual. Gran parte de los ejemplares data de principios de 2000 motiando avances más recientes en el ámbito de nuevos modelos de negocios, técnicas de marketing, tecnologías, casos de estudio de grandes empresas, etc. Además, si bien los estudiantes son más proclives a la consulta de material digitalizado, la mayor parte de las bases de datos disponibles corresponde al área sanitaria, lo que dificulta el acceso a materiales en el ámbito de empresas y negocios.

En relación con las normativas del uso de las instalaciones destaca la amplitud de disposiciones relacionadas seguridad y salud, detallando los procesos concretos a seguir en caso de que alguna emergencia ocurriese. El detallado sistema de cartelería e información indica a los estudiantes los protocolos a seguir en caso necesario. A pesar de este detallado nivel de normativa sobre seguridad, no se aprecia ningún tipo de regulación o normativa referida a la integración y universalidad, al cuidado del medioambiente o a al fomento de políticas que favorezcan la inclusión, gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades.

La acción tutorial y académica reúnen iniciativas importantes de ayuda a los estudiantes con acciones de acogida, entrevistas, seguimiento y apoyo con información que se resume y reporta mensualmente. En la documentación aportada se evidencian protocolos claramente establecidos para la tutorización y gestión de los estudiantes en las diferentes etapas profesionales y académicas. Existe un protocolo para la orientación de recién ingresados con vinculación de diversos agentes universitarios como profesores, alumnos egresados o eventos singulares para la orientación profesional como la Feria Virtual de Empleo. Así mismo se establecen protocolos para ayudar a los alumnos que presentan dificultades académicas a través del departamento psicopedagógico. Por último, el diseño del protocolo no termina con la finalización de los estudios, sino que los estudiantes egresados, como se comentaba anteriormente, siguen teniendo a su disposición servicios de orientación profesional por parte de la Universidad. El alumnado manifiesta un adecuado grado de satisfacción con los recursos, así como con los servicios de tutoría y asesoramiento recibidos.

Se evidencia la realización de actividades de tipo social por parte del alumnado, y durante la visita se informa sobre las organizaciones con las que existen acuerdos estables de colaboración. Se constata la existencia de convenios de colaboración con centros y/o universidades, así como la pertenencia a grupos universitarios internacionales.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda aumentar los espacios destinados al estudio, principalmente puestos de lectura en la biblioteca y puntos de estudio independientes, para dar respuesta a las necesidades de un alumnado en clara expansión.
- Se recomienda revisar y actualizar los volúmenes de la biblioteca vinculados a las titulaciones de la Escuela de Economía y Negocios.
- Se señala la conveniencia de sustituir el mobiliario de algunas aulas para facilitar la implantación de metodologías interactivas, iniciativa que se anima a acometer en la medida en que las circunstancias presupuestarias lo permitan.
- En la misma línea, la extensión horaria de las actividades del alumnado -que debe permanecer en el Campus un elevado número de horas, algunas sin actividad docente- sugiere la necesidad de incrementar los espacios de ocio y esparcimiento, así como los destinados a la elaboración de trabajos colaborativos. Se valora positivamente el diseño del espacio gaming para ayudar a solventar estas carencias. Así mismo, se observa la necesidad de aumentar los espacios destinados al estacionamiento de vehículos. En la misma línea, se recomienda mejorar la iluminación del campus para reducir la percepción de inseguridad.
- Se recomienda realizar esfuerzos dirigidos a la simplificación y clarificación de trámites administrativos, que son percibidos, en algunos casos, como excesivamente burocráticos.

- Se recomienda mejorar la información que recibe el estudiante sobre las opciones de continuación de estudios (maestría, doctorado), tanto en el seno de la ANÁHUAC como fuera de la Red. En esta línea, reforzar el seguimiento de alumnos después del primer año para localizar dificultades que se puedan producir en el transcurrir de la licenciatura.
- La percepción del alumnado egresado en relación con las acciones facilitadoras de la inserción laboral por parte de la Universidad es claramente mejorable. En este contexto, se recomienda mejorar la gestión de actividades como las ferias de empleo y la bolsa de trabajo, revisando cuidadosamente la selección de empresas participantes y sus objetivos.

Tras el período de alegaciones, los responsables de la Universidad/Licenciatura han diseñado los siguientes Planes de Mejora:

- MERC-R-5.4: Establecer las acciones requeridas para una mejor accesibilidad universal, incrementar los espacios de ocio y esparcimiento para los alumnos, así como los estacionamientos que los estudiantes demandan.
- MERC-R-5.5: Mejorar el progreso del flujo de trabajo a través de la automatización de procesos en la Universidad Anáhuac Veracruz, con el fin de reducir tiempos, costos, aumentar la productividad, minimizar fallas y controlar, en tiempo real, todos los procesos con visión al 2025.
- MERC-R-5.7: Incentivar la especialización, profesionalización y actualización de conocimientos para enriquecer la formación de los alumnos de licenciatura, generando una estrategia de comunicación dirigida a estudiantes de licenciatura de la Universidad Anáhuac Xalapa, para promover las opciones de educación continua y programas de posgrado (diplomados, especialidades, maestrías y doctorados) que ofrece la Universidad y la RED Anáhuac.
- MERC-R-5.8: Propiciar en los estudiantes del Plan de Estudios 2020-2025, que la experiencia formativa de las prácticas profesionales independientes les permita aplicar aprendizajes, habilidades y actitudes adquiridas en el aula, de acuerdo a su campo de estudio.

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

Criterio 6. Resultados de aprendizaje

Valoración:

B - Se alcanza

JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de las actividades académicas, metodologías docentes, sistemas de evaluación y calificación contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos. El perfil del egresado expone que éste adquirirá competencias en estrategias de mercado y segmentación cuyo protagonista es el consumidor utilizando una visión internacional y actualizada. Además de las asignaturas troncales impartidas para la consecución de estos objetivos, con oferta de asignaturas complementarias (electivas) para la orientación del propio alumno a un perfil más concreto como es la Administración estratégica sería de gran ayuda la inclusión de materias relacionadas con el uso de Customer Relationship Management (CRM), tan importante en cualquier empresa para un seguimiento adecuado de acciones y clientes; Escaparatismo; Comercialización de moda; Gestión de medios digitales; Imagen corporativa; Mercadotecnia política, social, verde, etc. Las asignaturas pertenecen a distintas ramas (financiero, administración, matemáticas, mercantil, derecho, contabilidad, economía, etc) aportando al alumno un conocimiento transversal en varios campos que, sin duda, le ayudarán a una mejor comprensión del medio en el que se moverá profesionalmente.

Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo. De la encuesta realizada a alumnos en 2021 se desprende una valoración de 4,16 sobre 5 de promedio en los distintos aspectos evaluados. Además de su formación espiritual y social, sentimiento de pertenencia o vida en comunidad, criterios más bien propios de la Universidad, centrándonos en evaluar la opinión sobre formación Integral, intelectual o profesional, los promedios se sitúan entre los 4,09 y los 4,23 puntos sobre 5. Analizando las tasas de abandono desde 2016 hasta 2021, vemos cómo ésta ha aumentado. Parece que los estudiantes han venido perdiendo interés en la licenciatura. Algo que es palpable también en el

descenso del número de inscritos. Sin embargo, la tasa de empleabilidad ha aumentado en el mismo período por cuenta ajena. Por otro lado, el porcentaje de aquellos que se han lanzado a abrir su propia empresa ha descendido. Las tasas de éxito y evaluación han permanecido estables y la de graduación, aunque reducida en 2020, ha crecido considerablemente en 2021.

Vistos los Resultados EGEL y EGEL +, en 2021 se observa que han sido satisfactorios en general, con un mayor porcentaje de aprobados que en años anteriores. La obtención de este estándar denota la calidad de la enseñanza en esta licenciatura. Sin embargo, en el reporte de calificaciones se observan notas muy dispares entre los alumnos en parciales, finales, tareas o asistencia en 2021 y 2022.

RECOMENDACIONES

- En relación con los sistemas de evaluación, se recomienda la realización de un proyecto integral, así como el análisis de casos, además de los exámenes.
- Realizar un seguimiento de las calificaciones de los alumnos que no superan las asignaturas para identificar posibles carencias o confirmar si es algo coyuntural.
- Realizar un seguimiento de la tasa de abandono.

Comentarios de la Comisión de Evaluación:

- A través de la Respuesta Institucional MERC-O-6.1 se atiende a la primera recomendación explicando que en la actualización del plan de estudios 2020-2025, en el Bloque Profesional Obligatorio se consideran dos nuevas materias que atienden la observación: Proyecto integrador de Mercadotecnia I y II.
- A través de la Respuesta Institucional MERC-O-6.2 se atiende a la segunda recomendación indicando que la Coordinación de la Escuela de Mercadotecnia Estratégica se da a la tarea de realizar una revisión del desempeño académico de todos los alumnos de la licenciatura posterior a la primera evaluación (Exámenes departamentales). Además, en el plan de estudios 2020-2025 se incorporan dos materias al Bloque Profesional Obligatorio en el primer año de la licenciatura: Formación Universitaria A y Formación Universitaria B.

Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento

Valoración:

B - Se alcanza

JUSTIFICACIÓN

La tasa de demandantes de ingreso decrece claramente en relación con el último año. Paralelamente, desciende también el número de estudiantes que entran en esta titulación, registrándose en 2021 el menor valor entre los datos disponibles (28 estudiantes). La tasa de rendimiento se mantiene en valores próximos al 98%, aunque presenta un leve retroceso desde 2020. Tanto el número de personas solicitantes como de examinadas disminuye en el último curso, mientras que la tasa real de inscripción presenta un claro retroceso desde el año precedente, con el menor valor de la serie observada. En cuanto a la tasa de graduación, si bien es cierto que presenta un claro incremento en relación con el curso precedente (pasa del 42% al 79%), se refiere a un número muy escaso de estudiantes (11), lo que puede determinar la alta sensibilidad del indicador a variaciones. La tasa de éxito oscila entre el 97% (valor mínimo obtenido en 2018) y el 100% de 2021, siendo en el curso más reciente del 98%. Todos los estudiantes se evalúan de los créditos en los que se han matriculado, con excepción precisamente del curso 2021, en que la tasa de evaluación desciende hasta el 99%. Paralelamente, la tasa de abandono presenta grandes oscilaciones, situándose en el dato más reciente en un 14%.

Con respecto a los índices de satisfacción, se utilizan dos herramientas para la recogida de información de estudiantes. En general se muestran índices de satisfacción elevados. No se evidencia que los resultados se utilicen para la mejora y revisión del plan de estudios.

Con respecto a los valores de inserción laboral, se evidencia la realización de esfuerzos para controlar la actividad profesional de los egresados en la titulación. En esta encuesta, se observa que el 80% de los estudiantes egresados está trabajando. Un 53% manifiesta tener dificultades para encontrar trabajo, básicamente relacionadas con la falta de experiencia laboral. Cabe destacar, también, que el 42% de los

egresados se encontraba trabajando antes de terminar los estudios. En este mismo informe se manifiesta que las actividades de vinculación laboral influyeron poco o nada en la obtención de empleo (84%). En esta titulación se incluye como evidencia un conjunto de actividades dirigidas a la mejora de las opciones laborales del alumnado, incluyendo bolsas de trabajo internas, un portal de empleo (en fase de diseño), eventos de networking empresarial, y jornadas laborales; ferias de empleo y programas de prácticas. También se introduce formación para la mejora de la preparación del perfil profesional del alumnado, incluyendo la aptitud en el manejo de redes sociales profesionales.

ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

- Se debe realizar un análisis sistemático de los resultados globales de la licenciatura (tasas de graduación, abandono, etc.) para detectar posibles mejoras y analizar las causas, por ejemplo, de las fluctuaciones en la demanda y evitar la competencia entre campus cercanos.
- Establecer procedimientos para valorar la satisfacción de personal académico y de apoyo con el desarrollo de su trabajo en la institución.

Tras el período de alegaciones, los responsables de la Universidad/Licenciatura han diseñado los siguientes Planes de Mejora:

- MERC-O-7.1: Generar un análisis sistemático de los resultados globales de la Licenciatura en Mercadotecnia Estratégica para detectar posibles mejoras y analizar posibles causas de los resultados obtenidos.
- MERC-O-7.2(1): Determinar la opinión, satisfacción, retroalimentación de los planes de estudio y de los servicios no académicos de los docentes de cada periodo académico (semestral, veranos e inviernos) que den clases en el título de Mercadotecnia Estratégica mediante la creación y aplicación de una encuesta de opinión para el docente que se aplique a partir del año 2025.
- MERC O-7.2(2): Lograr aumentar la satisfacción y mejorar el clima laboral entre los colaboradores.

Comentarios de la Comisión de Evaluación:

- Se infiere que con estas acciones de mejora se obtendrá información relevante para mejorar los seguimientos.
-

Santiago de Compostela, 25 de mayo de 2023
Director ACSUG



José Eduardo López Pereira