



Informe de Titulación

Máster Universitario en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo (MDPO)

CURSO 2021-2022



Índice

1.	OBJETIVO DEL INFORME	3
2.	PLANIFICACIÓN	4
2.1.	JUSTIFICACIÓN DEL TÍTULO.....	4
2.2.	INFORMACIÓN PREVIA A LA MATRÍCULA	4
2.3.	RELACIÓN OFERTA-DEMANDA TITULACIÓN	5
2.4.	PERFIL DE ENTRADA Y SALIDA	5
2.5.	DATOS DE MATRÍCULA	7
2.6.	PLAN DE ESTUDIOS	8
2.7.	RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS	9
2.8.	PROGRAMAS DE MOVILIDAD	9
3.	ORIENTACIÓN PROFESIONAL DE LA TITULACIÓN	10
3.1.	RATIOS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL EN LA TITULACIÓN.....	10
3.2.	PRÁCTICAS EXTERNAS	10
3.3.	INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS.....	11
3.4.	ACTIVIDADES ORIENTADAS A LA EMPLEABILIDAD.....	15
4.	RECURSOS.....	16
4.1.	Personal Docente	16
	Actividad Investigadora.....	16
4.2.	Personal de Administración y Servicios (PAS).....	17
5.	SISTEMA GARANTIA CALIDAD	18
6.	GESTIÓN SATISFACCIÓN ALUMNOS	19

1. OBJETIVO DEL INFORME

El objetivo del presente Informe es reflejar el seguimiento adecuado de la Titulación de Postgrado de ESIC realizado por la Comisión Académica de Titulación, regida según se detalla en la Política de Comisión de Titulación en el Sistema de Gestión de ESIC.

El Informe, entre otros datos de interés, aporta la Memoria de Titulación y sus valoraciones y propuestas de mejora. Además, el informe aportará toda la información relativa a la Titulación y a los servicios no académicos que deban apoyar a los Estudiantes que cursan la Titulación.

Este informe es parte de las evidencias de la gestión académica llevada a cabo en el Área Académica de ESIC, declarado en el Sistema de Calidad de ESIC bajo el modelo de SGIC definido por la Acreditación AUDIT otorgado por ANECA (Ver Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior).

<http://www.aneca.es/Programas/AUDIT/Fase-de-certificacion-de-la-implantacion-de-los-SGIC>

2. PLANIFICACIÓN

2.1. JUSTIFICACIÓN DEL TÍTULO

Los estudios orientados al título propuesto responden a una necesidad sentida por la sociedad y las empresas y que se traduce en una creciente demanda de profesionales en las áreas de Recursos Humanos y Organización. En el contexto empresarial actual, las empresas difieren entre sí por la cantidad y calidad de los recursos y capacidades que poseen y que no están a disposición de todas las empresas en las mismas condiciones. Como consecuencia de ello, poseer recursos valiosos hace que las empresas adquieran una ventaja competitiva relevante respecto de sus competidores.

2.2. INFORMACIÓN PREVIA A LA MATRÍCULA

Los requisitos de acceso al título propuesto, según el Artículo 16 del [Real Decreto 1393/2007](#), de 29 de octubre, modificado por el [Real Decreto 861/2010](#), de 2 de julio, son:

- Para acceder a las enseñanzas oficiales de Máster será necesario estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior que faculte en el mismo para el acceso a enseñanzas de Máster.
- Así mismo, podrán acceder los titulados conforme a sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior sin necesidad de la homologación de sus títulos, previa comprobación por la Universidad de que aquellos acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de postgrado. El acceso por esta vía no implicará, en ningún caso, la homologación del título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar las enseñanzas de Máster.

VÍAS DE ACCESO:

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Nº Alumnos con Titulación Superior	22	19	25	15
Procedencia del Título Superior – Nacional ¹	20	16	23	14
Procedencia del Título Superior – Internacional ¹	2	3	2	1

Fuente: Admisiones de Postgrado ESIC

2.3. RELACIÓN OFERTA-DEMANDA TITULACIÓN

El proceso de selección se iniciará por la comprobación de que reúnen los requisitos previstos por la legislación y normativa vigentes, continuando con una evaluación para comprobar si el candidato se adecúa al perfil de ingreso recomendado. El **proceso de admisión** cuenta con distintas fases: Preinscripción, Admisión y Matrícula. Además, el futuro alumno puede solicitar **Becas** que se detallan en la convocatoria anual que se realiza de manera oficial.

RAMAS DE PROCEDENCIA:

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Relaciones Laborales	7	5	6	2
Comunicación	0	0	2	1
Psicología	4	6	7	7
ADE / Empresariales / Economía	2	3	4	4
Derecho	3	3	3	1
Otros	6	2	3	0

Fuente: Admisiones de Postgrado ESIC

2.4. PERFIL DE ENTRADA Y SALIDA

A continuación, se detallan los perfiles de entrada y salida de los alumnos del título Máster en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo:

DISTRIBUCIÓN POR SEXO:

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Alumnos de Nuevo Ingreso: Mujeres	77%	63%	84%	67%
Alumnos de Nuevo Ingreso: Hombres	23%	37%	16%	33%

Fuente: Secretaría de Postgrado ESIC

DISTRIBUCIÓN POR PROCEDENCIA:

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Alumnos de Nuevo Ingreso: Extranjeros	2	3	2	1
Alumnos de Nuevo Ingreso: Nacionales	20	16	23	14
Alumnos de Nuevo Ingreso de fuera de la Comunidad Valenciana	1	0	2	1
Alumnos de Nuevo Ingreso de dentro de la Comunidad Valenciana	19	16	21	13

Fuente: Secretaría de Postgrado ESIC

PERFIL DE SALIDA

El perfil de salida se declara en la siguiente tabla que se reporta a la UMH:

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
1. TASA DE GRADUACIÓN POR MODALIDAD				
TIEMPO COMPLETO	100%	100%	100%	100%
TIEMPO PARCIAL	0%	0%	0%	0%
2. TASA DE GRADUACIÓN POR SEXO				
HOMBRES	24%	37%	16%	33%
MUJERES	76%	63%	84%	67%
3. TASA DE GRADUACIÓN POR PROCEDENCIA				
ESPAÑA	90%	84%	92%	93%
RESTO	10%	16%	8%	7%
4. TASA DE GRADUACIÓN POR EDAD				
19 - 25	33%	32%	72%	53%
26 - 29	38%	37%	16%	40%
30 - 39	26%	21%	8%	7%
40 - 45	0%	11%	4%	0%

Fuente: Secretaría de Postgrado ESIC

2.5. DATOS DE MATRÍCULA

PLAZAS DE NUEVO INGRESO OFERTADAS

El número de plazas ofertadas corresponde al número de plazas aprobadas por ANECA en la memoria del título, actualmente 25. Se solicitó reducción del número de plazas de 35 a 25 en la modificación de memoria, aprobada el 05/03/2019.

En los últimos años la evolución del número de matriculados ha sido la siguiente:

MATRICULADOS POR ECTS:

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Total de Alumnos matriculados	22	19	25	15
Total de Alumnos matriculados a Tiempo Completo (100% ECTS)	22	19	25	15
Porcentaje de Alumnos matriculados a Tiempo Completo (100% ECTS)	100%	100%	100%	100%

Fuente: Secretaría de Postgrado ESIC

TASA DE COBERTURA:

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Plazas Ofertadas ¹ (A)	25	25	25	25
Plazas Demandadas (B)	22	28	15	13
Ratio: Relación B/A	88%	112%	60%	52%

Fuente: Secretaría de Postgrado ESIC

RELACIÓN OFERTA/DEMANDA

Los estudios orientados al título propuesto responden a una necesidad sentida por la sociedad y las empresas, y que se traduce en una creciente demanda de profesionales en las áreas de Dirección de Personas y en puestos de Desarrollo Organizativo en las empresas.

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Plazas Ofertadas ¹ (A)	25	25	25	25
Plazas Demandadas (B)	22	28	15	13
Ratio: Relación B/A	88%	112%	60%	52%

Fuente: Admisiones de Postgrado ESIC

2.6. PLAN DE ESTUDIOS

El plan de estudios de la titulación puede consultarse en la memoria oficial del título (<https://www.esic.edu/pdf/memoria-mdpo-valencia.pdf>). En ella se aporta información detallada sobre las características y contenidos incluidos en este grado. Adicionalmente, en la página web de ESIC (www.esic.edu) puede consultarse información adicional sobre la titulación (re-acreditaciones, modificaciones, etc.).

La guía docente, como instrumento oficial de comunicación entre profesores y alumnos, contiene información general de la asignatura y refleja las competencias especificadas en cada una. Existe una única guía por Asignatura y Titulación, independientemente del número de profesores que impartan la asignatura.

Todas las Guías Docentes están publicadas en la página web del Título y son visibles a cualquier persona que quisiese acceder a ellas. Dichas guías cumplen la normativa fijada y Memoria vigente.

Podríamos acceder a las guías docentes de las materias en los siguientes enlaces:

- Buscador Guías Docentes: <https://www.esic.edu/buscador-guias-postgrado/>
- Espacio de Canvas destinado a cada asignatura <https://esic.instructure.com/>

2.7. RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS

El reconocimiento de créditos aplicable a los alumnos del Máster en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo (MDPO) es el recogido en la [Normativa sobre Reconocimiento de Créditos/Asignaturas y Adaptaciones en Titulaciones de Masters Universitarios de la Universidad Miguel Hernández](#) vigente, al tratarse de un Máster Universitario de dicha Universidad y siendo ESIC centro adscrito a la misma.

2.8. PROGRAMAS DE MOVILIDAD

La Unidad de Desarrollo Internacional de ESIC ofrece acuerdos de intercambios académicos a nuestros alumnos del Título con algunas de las universidades más prestigiosas de todo el mundo. El programa ERASMUS+ ofrecen intercambios con países de la UE, tanto de estudios como de prácticas extracurriculares.

Asimismo, se ofrecen otros programas de movilidad, para los alumnos de cualquier titulación: MUNDE, HORIZON, TERRA, en las que se pueden cursar estudios en gran variedad de países.

SICUE es un programa de movilidad de estudiantes entre las universidades españolas. Este programa permite realizar una estancia de estudios en aquellas universidades españolas con las que se tenga firmado convenio. El proceso de convocatoria, solicitud y concesión se hace por medio de la Universidad Miguel Hernández, de la que ESIC es centro adscrito.

Ver también UMH: <https://internacional.umh.es/movilidad/>

Durante el último curso no ha habido ninguna Movilidad de alumnos de este Máster, ni en cursos anteriores. Dado que se trata de un programa de un año de duración, la movilidad de los alumnos es difícil, sin embargo, los alumnos disponen de los programas de movilidad de la Universidad Miguel Hernández (UMH) y, desde ESIC se está trabajando en el establecimiento de Convenios que faciliten la movilidad de los estudiantes.

3. ORIENTACIÓN PROFESIONAL DE LA TITULACIÓN

3.1. RATIOS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL EN LA TITULACIÓN

En el área de Postgrado de ESIC, la empleabilidad, el desarrollo profesional y directivo de nuestros alumnos, es un objetivo estratégico en un doble sentido: uno, dotando a los alumnos de todos los conocimientos y herramientas necesarias para que sean más empleables y/o tengan un mejor desarrollo profesional, y otro, ayudándoles y apoyándoles, a través de los departamentos de Prácticas y Carreras Profesionales, para que realicen prácticas en empresas y/o para que encuentren su primer empleo o desarrollen su carrera profesional.

Nº de ECTS con 100% de Orientación Profesional en el MDPO:

	2018-19		2019-20		2020-21		2021-22	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ECTS 100% Orientación Profesional	51	85%	51	85%	51	85%	51	85%
Total ECTS	60		60		60		60	

Fuente: Dirección del MDPO

Las materias cuyos ECTS son 100% de Orientación profesional son:

- Dirección de Empresas
- Recursos Humanos y Relaciones Laborales
- Gestión del Conocimiento y de los RRHH
- Comportamiento de las Organizaciones
- Habilidades Directivas
- Recursos Humanos en el entorno digital
- Prácticas Externas
- Trabajo de Fin de Máster

3.2. PRÁCTICAS EXTERNAS

El departamento de Prácticas Profesionales forma parte de la Unidad de Desarrollo Profesional de ESIC. Dicha unidad constituye uno de los enlaces naturales de la Escuela con la realidad empresarial.

Además, para la presente titulación las prácticas constituyen una actividad formativa que permite al alumno la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos y la adquisición de las

competencias indicadas para dicha asignatura en la Memoria del Título. Estas prácticas están, además, orientadas a facilitar la salida al mercado laboral del estudiante.

DATOS REFERENTES A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES DEL MDPO:

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Duración media de las prácticas (horas)	598	285	294	387
Valoración académica prácticas	7,5	8,4	8,5	9,1
Valoración adecuación formación	9,1	9	9,1	9,0
Calificación media	8,2	8,6	8,7	9,1
Nº estudiantes matriculados	21	19	25	19
Nº estudiantes aprobados	21	19	24	19
Tasa de superación	100%	100%	96%	100%

Fuente: Departamento de Prácticas de ESIC

En la web corporativa del Título se puede ver el detalle de algunas de las Empresas donde los estudiantes del Máster han realizado prácticas externas curriculares en el último curso académico.

3.3. INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS

El análisis de la Inserción Laboral de los egresados se realiza en distintas vías.

Por un lado, a través de la Unidad de Desarrollo Profesional, desde donde se hace un seguimiento continuado de ofertas y demandas de puestos de trabajo de egresados de la titulación.

Además, ESIC realiza un seguimiento de los nombramientos que se van produciendo por los egresados de las distintas titulaciones.

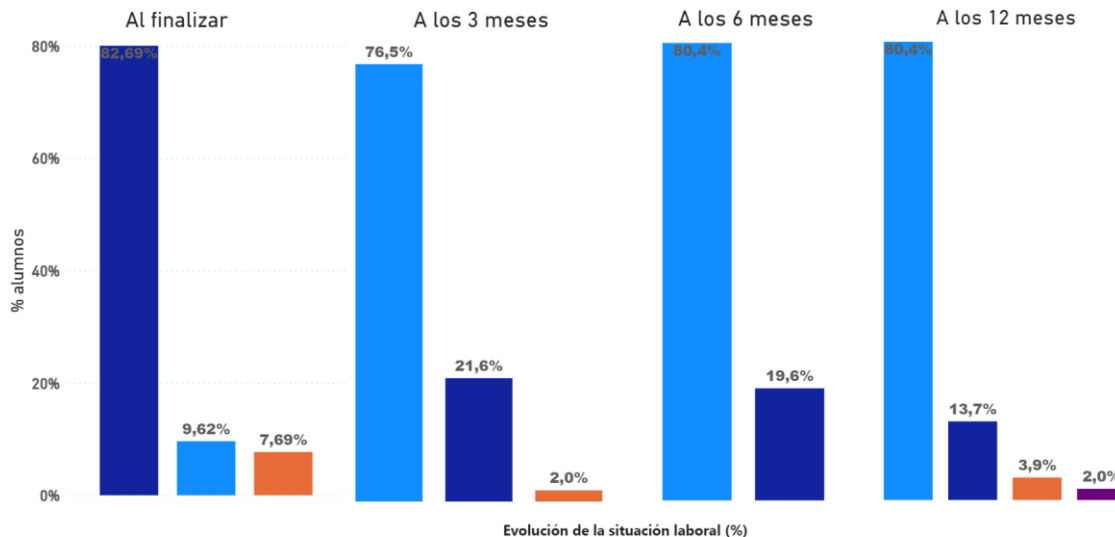
La Comisión de Titulación realiza análisis de todos los resultados de Inserción Laboral.

La información pública sobre la Unidad de Desarrollo Profesional se encuentra en:

<http://www.esic.edu/empleabilidad/>

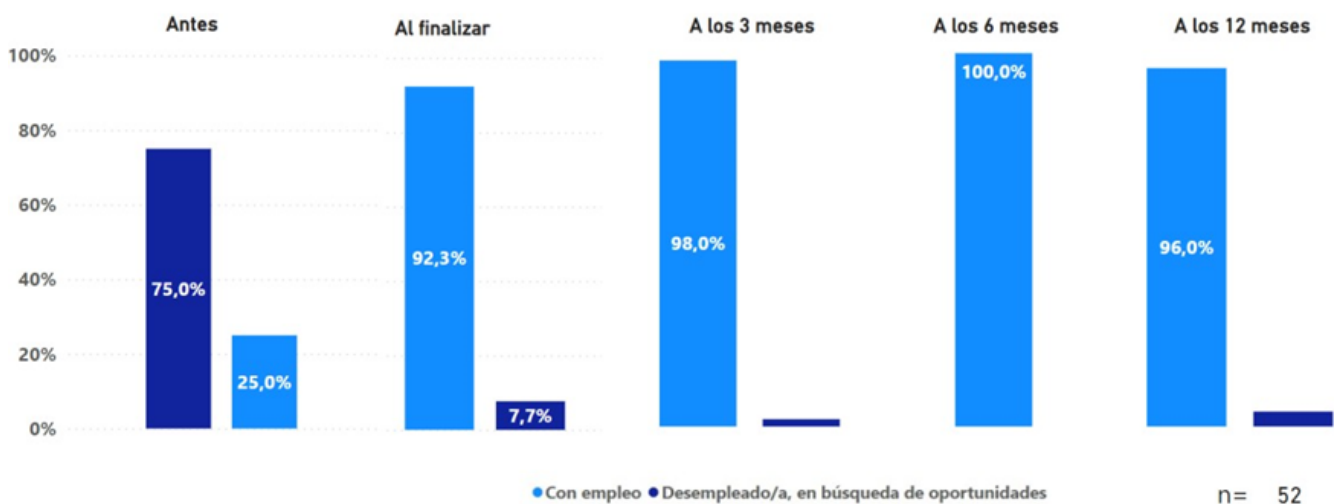
Los nombramientos alcanzados se publican en la Revista Alumni de ESIC. Las publicaciones se pueden consultar en la web <https://www.esic.edu/alumni/revistas>

El Máster Universitario en Dirección en Dirección de Personas y Desarrollo Organizativo potenció la carrera profesional de sus egresados: el 83% de ellos obtuvo un nuevo empleo al terminar el programa, el 9,6% continuó en la misma empresa y solo el 7,7% tuvo que buscar empleo. Además, la situación mejoró con el tiempo: al cabo de un año, solo el 3,9% de los egresados seguía sin trabajo.



- Seguí trabajando en la misma empresa
- Encontré una nueva oportunidad laboral
- Desempleado/a, en búsqueda de oportunidades
- No trabajaba y no buscaba empleo en ese momento

Evolución de la empleabilidad



Empleabilidad

Porcentaje de egresados que han trabajado durante el año posterior a la titulación

Ilustración. Egresados empleados/desempleados durante los 12 meses posteriores a la finalización de la titulación

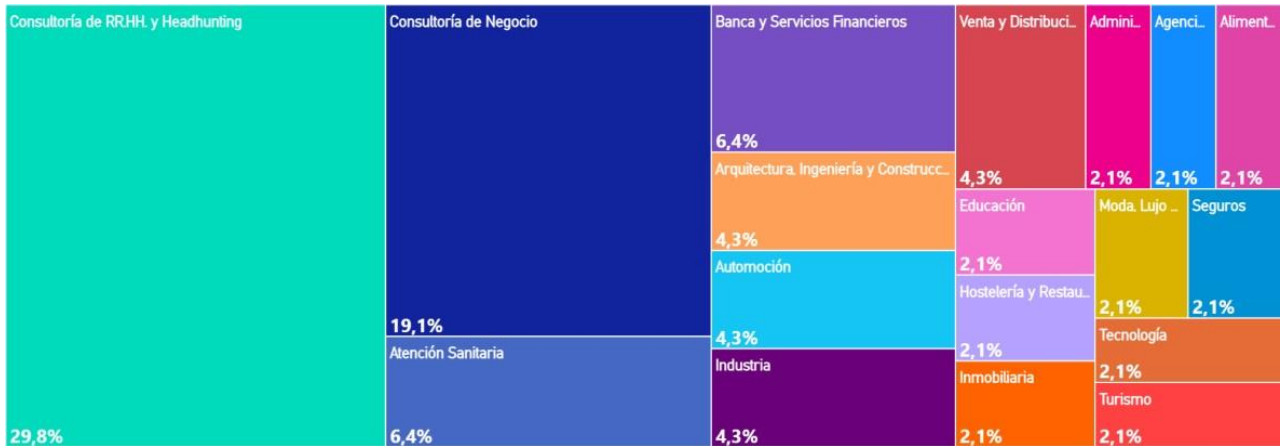


● Con empleo

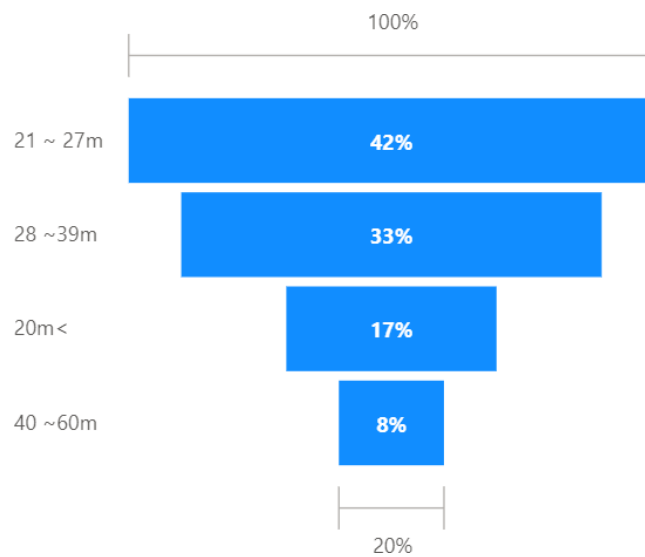
Áreas funcionales en las que trabajan de los egresados



Sectores donde trabajan los egresados



Nivel de remuneración



Áreas funcionales de los empleos

Administración y servicios generales
Consultoría
Marketing
Recursos Humanos

Los datos presentados indican un alto nivel de empleabilidad entre los egresados de este programa máster, tanto un año después de finalizar sus estudios como en la actualidad.

3.4. ACTIVIDADES ORIENTADAS A LA EMPLEABILIDAD

La Unidad de Desarrollo Profesional realiza anualmente numerosas actividades orientadas a facilitar la incorporación profesional de los alumnos. Algunas de estas actividades son:

- **Visitas a empresas con puestos de prácticas vacantes**

Durante el curso académico realizamos visitas a las empresas que nos solicitan varios puestos de prácticas. Llevamos a los alumnos interesados en autobús, visitan la empresa y hacen una entrevista para los puestos que se postulan.

- **Feria de Empleo – MEET**

Noviembre. Asistencia de 80 empresas para ofrecer sus puestos laborales y de prácticas. Talleres impartidos por las empresas. Asistencia de 800 alumnos.

- **Taller de empleabilidad**

Octubre. Taller impartido a principio del curso académico. Los temas tratados son: cómo mejorar el cv, cómo afrontar la búsqueda de prácticas y las entrevistas.

- **Asesoramiento / Orientación personalizada**

Durante todo el curso. Se asesora a los perfiles que van a buscar trabajo en como confeccionar un buen cv, y cuáles son sus objetivos profesionales.

- **Empresas que vienen a presentarse y a reclutar para prácticas**

Durante todo el curso académico y según nos propongan, vienen empresas a presentarse y a realizar entrevistas para las vacantes de prácticas.

- **Taller de LKD**

Junio - Julio. Taller para mejorar la utilización por parte de nuestros alumnos, de la herramienta de LKD.

- **Jornadas de Interés con empresas**

Durante todo el curso. Invitamos a los alumnos a asistir a Jornadas con ponentes o empresarios que pueden ser de su interés.

- **Jornadas de interés en contenidos**

Durante todo el curso. Invitamos a los alumnos a asistir a Jornadas con contenidos que pueden ser de su interés.

- **Jornada de Team Building EXCLUSIVAMENTE con el MDPO**

Jornada con los alumnos del MDPO para darles a conocer este tipo de actividades, y estrechar relaciones con el equipo de UDP.

- **Becas IVACE presentación**

Marzo. Presentación por parte de personal de IVACE de los programas de Beca para recién titulados.

- **MEET & GREET**

Comida con las empresas y los alumnos colocados ese año en puestos laborales.

4. RECURSOS

4.1. Personal Docente

Las titulaciones del Personal Docente e Investigador de ambas modalidades son: Doctores Acreditados, Doctores, Licenciados y Graduados. Un factor diferencial del profesorado de ESIC es que una gran parte de sus profesores son profesionales de la empresa que han adquirido además el perfil académico e investigador, aportando así no solo transmisión de conocimientos y habilidades bajo marco teórico sino también bajo marco profesional.

Actividad Investigadora

En el contexto del Plan Estratégico 2020, y alineado con los objetivos corporativos derivados del mismo, el Departamento de Investigación, junto con los miembros del Comité de Dirección de ESIC han preparado una serie de actividades para desplegar en todas las Unidades de ESIC, en todos los territorios, con el objetivo básico de “Impulsar la Investigación para consolidar nuestra cercanía con el mundo empresarial, ser un jugador internacional en Marketing y Economía Digital, y apoyar la empleabilidad de nuestros alumnos”. Los objetivos, entre otros son:

Generar un salto en calidad y cantidad en el ámbito de la Investigación, combinando tanto la Investigación Académica como la Investigación Aplicada, aportando valor al conocimiento

Focalizar la Investigación en las áreas de interés, para conseguir impacto en la Sociedad y generar contenidos que apoyen la labor del profesor y reviertan en los alumnos

Las líneas preferentes de investigación:

- Marketing
- Economía Digital
- Comunicación
- Emprendimiento
- International Management
- Economía, Ética y Sociedad
- Innovación Docente y Nuevas Tecnologías en Educación Superior

En el siguiente apartado web se recoge toda la información relativa a la investigación: <https://www.esic.edu/institucion/esic-business-marketing-school-impulsa-la-investigacion>

4.2. Personal de Administración y Servicios (PAS)

Teniendo en cuenta los diferentes departamentos y la categoría laboral, el Personal de Administración y Servicios se estructura según se indica a continuación:

Área	Nº de Personas	CARGO	Vinculación	Experiencia media en puestos similares
Administración	2	Director de Admón.	Personal Indefinido a Tiempo Completo	3
		Administrativo	Personal Indefinido a Tiempo Completo	30
Secretaría	3	Secretaría General	Personal Indefinido a Tiempo Completo	31
		Administrativo	Personal Indefinido a Tiempo Completo	17
		Administrativo	Personal Indefinido a Tiempo Completo	28
		Responsable de TIC	Personal Indefinido a Tiempo Completo	9
TIC	1	Técnico	Personal Indefinido a Tiempo Completo	5
	1	Responsable del Dpto.	Personal Indefinido a Tiempo Completo	12
Relaciones Internacionales	1	Responsable	Personal Indefinido a Tiempo Parcial	9
Mantenimiento	2	Técnico	Personal Indefinido a Tiempo Parcial	8
		Director del Dpto.	Personal Indefinido a Tiempo Completo	5
Desarrollo Profesional	5	Técnico Bolsa de Empleo y Prácticas	Personal Indefinido a Tiempo Completo	26
		Técnico Bolsa de Empleo y Prácticas	Personal Indefinido a Tiempo Completo	5
		Responsable de ALUMNI	Personal Indefinido a Tiempo Completo	6
		Responsable de Emprendedores	Personal Indefinido a Tiempo Completo	9
		Directora Departamento	Personal Indefinido a Tiempo Completo	6
Idiomas	2	Responsable de Exámenes Cambridge	Personal Temporal a Tiempo Completo	5
		Bibliotecario	Personal Indefinido a Tiempo Completo	9
Biblioteca	1	Director del Dpto.	Personal Indefinido a Tiempo Completo	12
Admisión	3	Técnico	Personal Indefinido a Tiempo Completo	33
		Técnico	Personal Indefinido a Tiempo Completo	28
		Director de Área	Personal Indefinido a Tiempo Completo	20
Dirección Grado	4	Coordinador	Personal Indefinido a Tiempo Completo	9
		Coordinador	Personal Indefinido a Tiempo Completo	8
		Coordinador	Personal Indefinido a Tiempo Completo	2

5. SISTEMA GARANTIA CALIDAD

ESIC cuenta con la totalidad de los procedimientos implantados y validados en su diseño por AUDIT.

En julio de 2014 el campus Valencia de ESIC recibió, por parte de la Comisión de Certificación constituida por ANECA, el informe favorable sin condiciones sobre la implantación de su Sistema de Garantía Interna de Calidad bajo el Modelo de referencia AUDIT. La certificación Audit supone para ESIC un reconocimiento oficial consecuencia del esfuerzo que está realizando hacia un modelo de gestión enfocada a la garantía de la calidad formativa que ofrece a su alumnado. En febrero de 2019, el Campus de Valencia ha renovado exitosamente la Certificación Audit.

A continuación, se muestra Mapa de Procesos del Sistema de Calidad de ESIC según las Directrices AUDIT para las áreas de alcance de AUDIT (Grado y Postgrado).

<https://www.esic.edu/calidad/mapa-de-procesos-segun-directrices-audit>

Todo el Sistema de Garantía de Calidad refleja como filosofía de trabajo la Mejora Continua. Ya en el 2006 se lanzó un Proyecto de Mejora Continua, que tenía por objetivo articular en ESIC los procesos y recursos suficientes para implantar una Política de Calidad hacia la Excelencia.

El Proyecto de Mejora, enmarcado en un Sistema de Garantía de Calidad de ESIC (SGC-ESIC), tiene como propósito articular los objetivos de calidad. En este sistema se establece cómo ESIC utiliza sus órganos, reglamentos, criterios, procesos, etc. para mejorar la calidad de sus títulos, la selección y promoción de su profesorado, la planificación y el desarrollo o los resultados del aprendizaje y también cómo implicar a diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo, evaluación y difusión de sus actividades formativas.

Ver los resultados del Sistema de Calidad de ESIC en Informe de Revisión del Sistema de Calidad anual que se encuentra publicado en la web corporativa en el siguiente enlace:

<https://www.esic.edu/calidad/resultados>

Con la publicación de la Política de Calidad de ESIC se persigue la consecución de objetivos de mejora relacionados con alumnos, titulaciones, relaciones con otras organizaciones, cumplimiento de requisitos y asegurar unos niveles de calidad.

La aprobación de esta Política de Calidad de ESIC hace de guía para los diferentes grupos de interés y colaboradores de la Escuela, y que así sepan qué camino seguir para todo lo relacionado con esta misma.

Procedimientos y Mapa de Procesos del Área Universitaria se pueden ver en el siguiente link:

<https://www.esic.edu/calidad/procedimientos>

ESIC pone a disposición de sus grupos de interés los resultados de su Sistema de Calidad. Dichos resultados se ofrecen en formato institucional y de titulación.

Los resultados se agrupan en un **Informe Anual** con alcance Global o Área o Titulación. El Informe analiza el grado de desarrollo y cumplimiento de Objetivos, además de las mejoras llevadas a cabo y las propuestas para el siguiente curso académico.

6. GESTIÓN SATISFACCIÓN ALUMNOS

El Espacio Europeo de Educación Superior, iniciado en 1999 con la Declaración de Bolonia, establece como criterio de aseguramiento de la Calidad de la educación la recogida de datos confiables, que permitan identificar aquellos aspectos del título y la institución que son adecuados y aquellos que requieren de procesos de mejora. Dentro de estos datos de interés a recoger se encuentra la satisfacción de los alumnos con la titulación y la institución.

ESIC, en cumplimiento de dicho criterio, establece anualmente un Plan de Encuestas para medir la satisfacción del alumnado

La evaluación del alumnado se realiza mediante una encuesta realizada tras las sesiones de cada profesor. El objetivo marcado a partir de ella es conseguir una nota media global superior a 7 puntos sobre 10. La valoración media de los profesores en cada curso del título en los últimos años ha sido la siguiente:

Los principales resultados de dichas encuestas se muestran a continuación

VALENCIA	
Acciones	Item
A mantener (Promedio =>7) con desviación adecuada	Atención recibida en general
	Aula Virtual (Canvas/Moodle)
	Aulas de clase
	Bienvenida / Inauguración de curso
	Cafetería
	Campus Virtual
	Instalaciones en general
	Office 365 (email)
	Portal de empleabilidad
	Restauración
	Salas de trabajo
	Servicio de Datos (Wifi)
	Servicio de la Dirección del Programa
	Servicio de la Secretaría
	Servicio de la Unidad de Desarrollo Profesional
	Servicio Soporte Técnico
	A revisar (Promedio entre 6 y menos 7) con desviación adecuada
Tecnología en Aula/s de informática	
Tecnología en general	
Aula/s de informática	
A mejorar (Promedio<6) con desviación adecuada	Biblioteca
	Experiencia vivida en ESIC
	Jornadas/eventos a los que has asistido
	Programa cursado en general: - Programa en general
	Servicio de Coordinación
Revisar por diversidad elevada de opinión (Desv. 3 o más)	Vending
	Tienda ESIC (online)
	No hay ítems

¿Qué probabilidad hay de que recomiendes ESIC a otras personas siendo 1:nada probable y 10: Muy probable?



NPS = % promotores - %detractores

El resultado final del NPS no es expresado como porcentaje sino como un numero entre -200 y 100, y de acuerdo con el estándar de NPS, la empresa puede ser clasificada en cuatro zonas, siendo que:

- Zona de Excelencia - NPS entre 75 y 100
- Zona de Calidad - NPS entre 50 y 74
- Zona de Mejoras - NPS entre 0 y 49
- Zona Crítica - NPS entre -100 y -1

