

Anexo II. Estructura del Autoinforme de seguimiento del Título¹**AUTOINFORME SEGUIMIENTO curso 2014/2015
(Convocatoria 15/16)****Datos de Identificación del Título**

UNIVERSIDAD:	
Id ministerio	
Denominación del Título	Máster Universitario en Dirección de Marketing por la Universidad Loyola Andalucía
Centro/s	Escuela de Postgrado - Loyola Leadership School (Campus Sevilla)
Curso académico de implantación	2014/2015
Web del título	https://www.uloyola.es/master-oficial-en-direccion-de-marketing

En caso de título conjunto u ofertado en más de un centro:

Universidad participante:	
Centro	
Curso académico de implantación	
Web del título en el centro	

I. Diseño, organización y desarrollo del programa formativo**Análisis**

- **Aportar información agregada sobre el desarrollo y cumplimiento de la planificación establecida en la última memoria verificada, especificando si se han tenido dificultades en la implantación del título, e identificando cuáles han sido las causas por las que no se ha logrado cumplir todo lo establecido en la memoria y si se han realizado acciones para corregir estas dificultades.**

Durante el curso 2014-2015 se ha llevado a cabo la implantación del título de Máster en Dirección de Marketing, y se ha seguido fielmente el proyecto académico establecido en la Memoria de Verificación del título en lo que se refiere a los aspectos docentes y organizativos. Toda la información relativa al Máster, incluidas las guías docentes, se encuentra en la web del título (<https://www.uloyola.es/master-oficial-en-direccion-de-marketing>). En general, el título se ha impartido sin dificultades reseñables.

En el primer año de impartición hemos contado con un total de 7 alumnos. Aunque no se han cubierto la totalidad de las plazas ofertadas, se han podido realizar todas las actividades formativas del programa sin incidencias y, por tanto, esto no ha supuesto dificultad alguna para la aplicación de la Memoria de Verificación del título.

Una semana antes del comienzo del curso se celebraron las Jornadas de acogida, dirigidas al alumnado de Máster Universitario de nuevo ingreso. En esta jornada se les presentó la Universidad, los recursos TIC a su disposición, la Biblioteca, el equipo de personal de apoyo encargado de cada Máster. Se les dieron a conocer los diferentes servicios de la Universidad: Servicio de Empleabilidad y Emprendimiento, Servicio de Relaciones Internacionales, Servicio de Evangelización y Diálogo y Loyola School of Languages, Culture and Communication, así como el programa de desarrollo de competencias personales y profesionales Líderes para el Mundo, diseñado específicamente para el alumnado de Máster Universitario. Se les explicó el

¹ Extensión Máxima 15 -20 páginas.

acceso y uso de la intranet de la Universidad desde la que cada alumno accede con la clave que se le proporciona con la matrícula, así como la plataforma Moodle.

El alumnado recibió un documento de bienvenida en el que se recoge toda la información de interés.

- ¿Se han realizado revisiones periódicas del título? En su caso, se han identificado mejoras y se realiza la planificación de su ejecución. Se hace un análisis del resultado de las mejoras llevadas a cabo.

Durante el curso académico, ha existido un alto nivel de cooperación y colaboración entre la Universidad y el profesorado del Máster. En el mes de Junio (26/06/2014), previo al comienzo del curso, se llevó a cabo una reunión de coordinación a la que asistieron presencialmente o mediante videoconferencia la totalidad de los coordinadores. La reunión se desarrolló satisfactoriamente, de acuerdo al siguiente orden del día:

16.45-16:50	Bienvenida y presentación asistentes	Rosa Melero
16.50- 17.00	Presentación de la Universidad y LLS	Rosa Melero
17.00- 17.30	Presentación del Programa	Belén Gutiérrez / F Javier Climent
17.30-17.40	LPM	Fco Cuadrado/ M Delia Mengod
17.40-17.50	La figura del coordinador de asignatura/ Guía docentes	Rosa Melero / M Delia Mengod
17.50 -18.00	Presentación de Plataformas	Rosa Melero / M Delia Mengod
18.00-18:05	Timing de entregas	M Delia Mengod
18.05-18:30	Resolución de dudas y aclaraciones	
18.30-18.45	Visita instalaciones y despedida	

Los alumnos han mantenido reuniones frecuentes con la Dirección de Programa para tratar cuantos asuntos fueron precisos. A partir de estas reuniones, surgieron propuestas de mejora que fueron comunicadas a la Comisión de Garantía de Calidad del Título.

Fortalezas y logros

Fortalezas

- La implantación del título ha discurrido satisfactoriamente. Cada asignatura cuenta con un coordinador/a que es responsable de misma y se responsabiliza de: preparación de las guías docentes; selección, coordinación y seguimiento de profesores; coordinación de contenidos, y encargado/a de la evaluación y calificación del alumnado en su materia. Más del 64% de los coordinadores son Doctores.
- Combinación de clases teóricas y prácticas con dinámicas para realizar la aplicación de los contenidos.
- La incorporación del alumnado al título tras la realización de las pruebas de admisión se realizó con normalidad. En el proceso de admisión el alumnado recibe información desde diferentes áreas (orientación+ dirección de máster). Plazo de admisión amplio. Información suficientemente completa para tomar la decisión.
- Interdisciplinariedad, convivencia y trabajo en equipo con alumnado de otros programas másteres de la Universidad Loyola en áreas de Management. Se desplazó al alumnado hasta Barcelona (ESADE) durante tres días en los que, de manera intensiva, compitieron en un Simulador empresarial en equipos multidisciplinares.
- Orientación investigadora. La Universidad ofertó sendos talleres técnicas de Investigación Cuantitativa y Cualitativa fuera del horario lectivo con la asistencia del 90% del alumnado de este Máster.

Logros

- Los participantes han estado altamente motivados, lo que ha favorecido la consecución de los objetivos de la titulación.
- Acercado a la realidad de la investigación fomentada desde la Universidad. Todos los alumnos, en grupos, de manera voluntaria, presentaron y defendieron comunicaciones en el I Congreso Internacional de Comunicación Positiva (First International Conference for Positive Communication), celebrado en Sevilla en marzo de 2015, dentro del eje temático titulado "la felicidad como estrategia publicitaria y de marketing".

- Conexión con la realidad empresarial, a través no sólo de los profesores con perfil profesional, sino de visitas a empresas y presentaciones en el campus.
- Elevada implicación del profesorado en la resolución de dudas planteadas por el alumnado. El ítem Atención recibida por el profesorado, evaluado por el alumnado, ha alcanzado la puntuación de 9,8.
- La valoración global del título realizada por el alumnado en lo que respecta a docencia del título ha sido alta (Procedimiento P2 del SGCT):

SOBRE LA DOCENCIA DEL TÍTULO 1 indica totalmente EN DESACUERDO 10 indica totalmente DE ACUERDO N indica NO SABE	Media
1. La formación recibida ha sido adecuada	9,5
2. Se han cumplido las expectativas previstas respecto al título	9,5
3. Las actividades y la labor docente del profesorado han sido apropiadas	9,5
4. Los resultados alcanzados han cumplido los objetivos y competencias previstos	7,0
5. La atención recibida por el profesorado ha sido adecuada	9,8
6. La metodología utilizada para el aprendizaje y desarrollo de competencias ha sido adecuada	9,0
7. La distribución teórico-práctica ha sido adecuada	8,5
8. La distribución temporal y coordinación de asignaturas a lo largo del Máster ha sido correcta	8,0
9. Los horarios propuestos para el desarrollo de las asignaturas han sido adecuados	8,3
10. Las fechas de exámenes han sido adecuadas	8,5

La valoración global del título ha ascendido a **9,3**.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Aunque han existido reuniones de coordinación, tras el primer año de funcionamiento de la titulación, se ha visto que puede mejorarse la coordinación entre algunas de las asignaturas potenciando las sinergias entre ellas.
- Profundizar en las causas de la evaluación del punto 1.4. Los resultados alcanzados han cumplido los objetivos y competencias previstos, que siendo buena (7) es la más baja del bloque Satisfacción sobre la docencia.
- La posibilidad de incorporar el inglés como asignatura obligatoria, para que el alumnado siga practicando y mejorando su nivel.
- Adelantar la incorporación a las prácticas en empresa. Es recomendable comenzarlas antes para que el alumnado no posponga la defensa de su Trabajo Fin de Máster.

II. Información relativa a la aplicación del sistema de garantía interna de la calidad y de su contribución al título

Análisis

Aportar información sobre:

- **Aspectos significativos, decisiones y cambios en la aplicación del SGIC derivados del grado de cumplimiento en el despliegue e implantación de todos los procedimientos incluidos en la Memoria de Verificación.**

El propósito del *Procedimiento para el análisis del rendimiento académico (P1)* es conocer y analizar los resultados previstos en el título en relación con su Tasa de Abandono, Tasa de Rendimiento, Tasa de Éxito, entre otros. Los datos concretos se desglosan en el apartado V de este informe, *Indicadores*.

El *Procedimiento para la evaluación de la satisfacción global del título (P2)* consta de seis herramientas de evaluación para los distintos colectivos universitarios, de las cuales se ha implementado la encuesta de satisfacción global sobre el título según el alumnado (P-2.I), la encuesta de satisfacción global sobre el título según el profesorado (P-2.II) (obteniendo un promedio de 4,3 sobre 5) y la encuesta de satisfacción global sobre el título según el PAS (P-2.III) (obteniendo un promedio de 4 sobre 5). La primera de las herramientas

(P-2.I) no ha sufrido modificaciones respecto al curso académico anterior, mientras que en las herramientas P-2.II y P-2.III se han eliminado e incorporado afirmaciones respectivamente. Así mismo, se ha decidido no implantar y suprimir las encuestas de evaluación de competencias (P-2.IV, opinión del alumno y P-2.V, opinión del profesorado, incorporando las afirmaciones más relevantes de cada una de ellas en las herramientas anteriores (P-2.I, P-2.II y P-2.III). La herramienta P-2.VI, Encuesta de Evaluación de competencias estudiantiles (opinión de los empleadores) se implantará en el curso 2015-16.

Este procedimiento se complementa con la información obtenida a partir de las Program Managers y de su estrecha vinculación con el alumnado. Los comentarios y sugerencias recibidas representan una información muy valiosa sobre la marcha del título, aunque no se ha tenido un registro sistemático de las mismas.

También se contó con la reunión que ha tenido el alumnado del Máster con el director de la escuela de postgrado en dos momentos diferente del curso, al objeto de obtener de primera mano las impresiones del alumnado sobre la marcha del Máster. Las reuniones se celebraron en el mes de diciembre 2014 y en el mes de junio de 2015.

El *Procedimiento para sugerencias y reclamaciones (P3)* consiste en la apertura durante todo el curso de un buzón de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones al que el alumnado tiene acceso a través de la web. Prácticamente el 100% de los mensajes recibidos tienen que ver con servicios transversales a la universidad, y ninguno es específico del máster. En total, entre grado y máster, se recibieron 93 mensajes durante el curso 14-15, la mayoría relacionados con infraestructuras, información general, Ordenación académica y Secretaría general.

En la implantación del *Procedimiento para la evaluación y mejora de la enseñanza y el profesorado (P4)* se realizó un cambio en las afirmaciones de la herramienta P-4.I, Evaluación docente del profesorado. Opinión del alumnado. Se simplificó la encuesta en cuatro grandes cuestiones que se evaluaron a través de una pregunta cerrada y otra abierta, el objetivo, favorecer la participación del alumnado y obtener más información de carácter cualitativo. Se ha recogido información de prácticamente la totalidad de sesiones. Hay que destacar la alta participación del alumnado en la realización de la encuesta de evaluación.

Se ha decidido suprimir y no implantar la herramienta P-4.II, Informe de incidencias en las asignaturas, al no adaptarse a la realidad del master. Sin embargo, la encuesta sobre el Trabajo Fin de Máster, opinión del alumnado (P-4.IV), se ha implantado y el alumnado la ha completado on-line.

De los procedimientos para la *Evaluación de las prácticas externas (P5)* se ha implantado la herramienta P-5.IV, sobre la opinión del alumnado. Se ha obtenido una alta participación por parte del alumnado, siendo los resultados finales de un 3,1 sobre 5 en la satisfacción sobre las prácticas. En el curso próximo se prevé incorporar el resto de herramientas del procedimiento. Paralelamente, el Servicio de Empleabilidad y Emprendimiento evalúa anualmente la empleabilidad del alumnado y la satisfacción con la labor que desempeñan (P-7.I).

El *Procedimiento para la difusión del título (P6)* tiene como propósito de establecer mecanismos para publicar la información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados, con el fin de que llegue a todos los implicados o interesados. Para ello, durante el curso 14-15 se ha renovado la web de la Universidad Loyola, tanto estructural como formalmente. Además, se han elaborado folletos informativos generales y específicos, se ha acudido a ferias universitarias y nos han visitado potenciales alumnos.

- **La contribución y utilidad de la información del SGIC a la mejora del título que surgen del análisis y las revisiones llevadas a cabo desde los procedimientos.**

La puesta en marcha del SGCT y de los procedimientos correspondientes ha sido esencial para obtener información relevante sobre la marcha del título y para elaborar el plan de mejora por la CGCT. El análisis exhaustivo del sistema basado en la experiencia de su aplicación en los másteres universitarios implantados en el curso 2013/14 ha permitido revisar algunos de los procedimientos y de las herramientas correspondientes, adaptándolas a las necesidades reales de obtención de información.

- **La dinámica de funcionamiento de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad y en su caso, información sobre cambios significativos y acuerdos adoptados que influyan para el correcto desarrollo del título.**

En enero de 2016 se constituyó la CGCT, quedando de la siguiente manera:

- Responsable de calidad de LLS. Dr. D. Manuel Alejandro Cardenete Flores
- Directora Académica del MU Dirección de Marketing: Dr. Dña. Belén Gutiérrez
- En calidad de miembro del profesorado del Máster: Dra. Dña. Rosa Melero
- Coordinadora del ámbito: Dña. M^a del Mar Maestre Espejo
- En calidad del Miembro del PAS: D. Patricio Sánchez
- En calidad de Profesional externo: D. Miguel Fragero
- En calidad de miembro del alumnado: Dña. Auxiliadora Begines

La Comisión de Garantía del Máster en Marketing ha sido la encargada de hacer el seguimiento del título y de definir el plan de mejora.

- **La disponibilidad de gestor documental o plataforma interna: valoración del uso y aplicabilidad de la misma.**

Se ha habilitado el gestor documental en la intranet de la universidad con acceso para los responsables académicos y miembros de las Comisiones de Garantía de Calidad, con toda la información sobre el SGCT y los datos necesarios para las reuniones de las comisiones, así como para la realización del autoinforme. Este sistema se completa con algunas bases de datos que generan informes específicos. Una aplicación única y funcional que cumpla las funciones de gestor documental está en proceso de desarrollo.

Fortalezas y logros

- Alta participación del alumnado en la evaluaciones de satisfacción con el título (TFM, Prácticas y global).
- Se alcanza el 100% en la tasa de evaluación del profesorado, todas las asignaturas y profesores recibieron la evaluación de calidad de la enseñanza por parte del alumnado.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Se ha habilitado una plataforma de gestión documental para el seguimiento, aunque la implementación de una herramienta informática sería un gran avance. Se está trabajando en tener esa herramienta lo antes posible.
- Finalizar el desarrollo del sistema que permita la obtención de indicadores y la gestión del procedimiento de sugerencias y reclamaciones.
- Aunque se han realizado reuniones de coordinación entre los diferentes implicados en el buen funcionamiento del máster, la Comisión de Garantía de Calidad del Título solo se ha reunido una sola vez durante el curso académico. Ampliar al menos en dos, el número de reuniones de la comisión.
- Aunque se ha avanzado mucho tras el rediseño de la web, se sigue trabajando para facilitar un mejor y más completo acceso a la información del título.

III. Profesorado

Análisis

Respecto a la planificación y desarrollo de la docencia, en el curso académico 2014-15 participaron un total de 45 profesores, de los cuales el 40% son doctores y el 60% profesionales en activo en empresas del sector.

En el siguiente cuadro se resume el perfil del profesorado que ha impartido docencia en el título (excluida la asignatura de Prácticas) en el curso académico 2014/15 junto con su categoría profesional, indicativa de la experiencia docente e investigadora de los mismos:

Profesorado	Número	% s/total
Doctor	18	40,0%
- Catedrático	0	0 %
- Profesor titular	12	26,66%
- Profesor contratado	3	6,67%
- Profesor asociado	3	6,67%
No doctor	27	60,0%
- Profesor asociado	1	1,33%
- Profesionales	26	57,77%
Total profesorado	45	100,00%

Todos los profesores doctores participan en grupos de investigación y un alto porcentaje dirige tesis doctorales.

La cualificación del profesorado que imparte docencia en el título se considera adecuada para asegurar la adquisición de competencias por parte del alumnado. En el curso académico 2014-2015 se evaluó a todo el profesorado recogiendo la opinión de los estudiantes a través de encuestas. Tal y como hemos indicado en el punto I de este autoinforme, los resultados de la evaluación del profesorado arrojan una media para el título de 9,3 sobre 10. Por su parte, la información de carácter cualitativo recogida de las encuestas (a través de comentarios) pone de manifiesto que los alumnos valoran muy positivamente la implicación y compromiso del profesorado, su disponibilidad y proactividad y que un gran número de profesores tienen un perfil académico-profesional.

- **Indicar las actividades realizadas para el correcto desarrollo de las enseñanzas, en relación a los mecanismos de coordinación docente, sustituciones e incremento de la cualificación del profesorado.**

La garantía del correcto funcionamiento de la titulación pasa por articular unos mecanismos adecuados para permitir y fomentar la coordinación docente. En el curso académico 2014-2015 no se ha detectado problemas de coordinación y la evaluación de estos mecanismos es muy positiva.

Se ha establecido una estructura de coordinación docente diferenciada en dos niveles para las titulaciones:

- Dirección del Máster, responsable máximo del título, encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la titulación en general. Se encuentra en permanente contacto con los coordinadores de asignatura. Es un profesor que imparte docencia en el título correspondiente. Su principal labor es la coordinación de la actividad docente del programa Máster.
- Coordinador de asignatura: El coordinador de asignatura es el responsable de elaborar las Guías Docentes asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el título y de realizar el seguimiento del plan docente, coordinar y supervisar los Guiones de aprendizaje de cada una de las sesiones, distribuir adecuadamente los contenidos, evitar su solapamiento y detectar deficiencias. Está en permanente contacto con la Dirección del Máster.

En cuanto a la formación del equipo docente, la escuela de idiomas de la universidad (*LoyolaSol*) prepara cada curso un plan de mejora del nivel de idiomas del personal de la universidad: exámenes de nivel, configuración de grupos y asignación del profesorado. De la misma forma, se han desarrollado sesiones específicas para aquellos profesores que imparten la docencia en inglés.

Por su parte, la Unidad de Formación e Innovación Docente (UFI) de la Universidad Loyola Andalucía, dirigida a todo el personal docente e investigador, tiene como objetivo facilitar la innovación en las metodologías docentes que implican las titulaciones oficiales, mejorar la cualificación docente del profesorado, así como contribuir al desarrollo de la carrera profesional del PDI. La participación del profesorado del Máster en acciones promovidas por la Unidad de Formación e Innovación Docente (UFI) es elevada, lo cual es indicativo de la implicación del profesorado en la innovación docente.

Cursos de formación ofertados por la UFI (curso 14-15)

Título de los cursos ofertados

- o ¿Cómo afrontar el estrés y sus emociones?
- o Actuaciones de éxito en la universidad: seminario con el libro en la mano
- o Aplicaciones de la realización y montaje de video para proyectos docentes y de investigación en el entorno universitario
- o Cómo elaborar un examen tipo test
- o Curso de primeros auxilios
- o Evaluación del aprendizaje basado en competencias
- o Gamificación y uso del *einstruction* como herramienta docente
- o Guías docentes y planificación
- o II jornadas de innovación docente
- o Introducción a la acción tutorial en la universidad
- o Las posibilidades de Moodle en el aula
- o Metodologías activas para la docencia universitaria

El profesorado de la universidad aún no ha sido evaluado por el programa Docentia. La Universidad Loyola Andalucía va iniciar el proceso de acreditación de su Programa Docentia de evaluación de la actividad docente del profesorado. Se ha solicitado a la Agencia Andaluza de Evaluación y Acreditación la participación en este programa.

Igualmente, la primera convocatoria de proyectos de innovación docente se va a resolver en el curso 15-16, por lo que no hay datos sobre participación y concesiones de proyectos en el curso 14-15.

- En su caso, perfil del coordinador de prácticas.

En la asignatura de Prácticas intervienen dos figuras con los perfiles que se describen a continuación:

- El Tutor/a Profesional, que fue nombrado por la entidad u organización colaboradora, para supervisar el trabajo del estudiante, apoyarle y orientarle. En cuanto a su perfil, son personas vinculadas a la entidad colaboradora en la que se realizaron las prácticas, con experiencia profesional en el área en la que el estudiante desarrolló su actividad y con los conocimientos necesarios para realizar una tutela efectiva.
- El Tutor/a Académico, que es al mismo tiempo el Coordinador/a de la asignatura, es Licenciado en Ciencias Económica y Empresariales y máster en Gestión Comercial y Marketing. Su trayectoria profesional le ha llevado a la dirección de empresas dependientes de la administración pública, así como a direcciones territoriales de empresas multinacionales del sector servicios. Desde el año 1998 desarrolla su actividad como empresario en la rama de la consultoría estratégica en investigación de mercados y marketing, por lo que es conocedor del ámbito profesional relacionado con la estancia. Sus funciones son elaborar, junto con el tutor profesional, el plan de prácticas a desarrollar por los estudiantes y realizar el seguimiento de los alumnos durante su estancia en las empresas.

Fortalezas y logros

- La dirección académica ha sido desarrollada por un miembro de la universidad. Esta función se ha completado con una dirección ejecutiva con perfil profesional.
- Se han mantenido reuniones bilaterales al objeto de analizar cómo incorporar la realidad de la función de marketing en las organizaciones a las aulas.
- La dirección académica ha convocado reuniones de coordinación con el profesorado participante a lo largo del curso y ha realizado una supervisión continua de su ejecución.

- En las asignaturas ha participado profesorado con experiencia profesional en empresa que han trasladado su experiencia real al alumnado en el aula. Muchos de ellos han planteado en sus clases casos reales extraídos de su vida profesional.
- Cada asignatura ha contado con un coordinador que ha facilitado la coherencia en el discurso y metodologías de todo el equipo participante
- El profesorado de las asignaturas relacionadas, se ha reunido para analizar las fortalezas y debilidades y proponer acciones de mejora para el curso siguiente.
- La implicación del claustro al finalizar el programa ha sido inmejorable, estando disponible para la resolución de dudas e incluso para colaborar con proyectos posteriores o ayudar en el horizonte profesional al alumnado

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Se ha sustituido al profesorado que no ha tenido un desarrollo adecuado o dificultades para realizar una adecuada atención al alumnado.
- Se han realizado reuniones de coordinación viendo aspectos mejorables para el próximo curso.

IV. Infraestructuras, servicios y dotación de recursos

Análisis

- **Se realizará un breve análisis de las infraestructuras y la adecuación de los recursos humanos (personal de apoyo y personal de administración y servicios) y materiales para el correcto desarrollo de la docencia teniendo en cuenta el tamaño de los grupos, el desarrollo de las actividades formativas y las metodologías de enseñanza-aprendizaje.**

Las infraestructuras, servicios y dotación de recursos para el curso 2014-15 ha sido el adecuado. Las aulas utilizadas para las sesiones formativas se encuentran equipadas con el mobiliario necesario para su máxima ocupación y con los medios necesarios para la docencia: pizarras, cañones de proyección para conexión de ordenadores y video, retroproyectors, conexión wifi y cableada a Internet, micrófonos inalámbricos, teléfono interior.

Por otra parte, el tamaño de las aulas se adecua al tamaño de los grupos y el tipo de mobiliario facilita la aplicación de la metodología ECTS; la existencia de mesas móviles favorece el trabajo en grupos. Las Tecnologías de la Información y Comunicación incorporadas en cada una de las aulas permiten un proceso de enseñanza-aprendizaje adaptado al Espacio Europeo de Enseñanza.

El alumnado del MU en Dirección de Marketing en la encuesta de satisfacción global del título 2014-15 ha valorado las aulas con un 9,1 s/10

En cuanto a los recursos humanos, la escuela de postgrado cuenta con un equipo de 4 personas que dan soporte directo a los directores, coordinadores y profesorado del máster, favoreciendo el adecuado desarrollo y ejecución del programa. Concretamente, dos de estas personas desempeñan funciones de Postgraduate Education Manager y otras dos de Program Manager. Describimos a continuación la finalidad de su puesto:

- Los Postgraduate Education Manager, sin ser especialista en el área asignada, son los encargados de detectar las necesidades de investigación, relacionarse con empresas, instituciones de todos los niveles y desarrollar programas de postgrado. Así mismo, son los encargados de coordinar la formación que se desarrolle en el ámbito de su responsabilidad.

- Los Program Manager, por su parte, son los encargados de los aspectos más logísticos de la docencia, es decir, son los responsables de preparar todo lo necesario para la sesión, así como de responder a las necesidades diarias de ponentes y alumnado prestando especial atención a los detalles. Por su labor, son los encargados de detectar y anticiparse a cualquier imprevisto o necesidad que pueda surgir en el desarrollo del programa formativo.

Además del personal propio de la escuela de postgrado, el alumnado cuenta con la orientación y el apoyo de los servicios transversales de la universidad, tales como la Biblioteca, Secretaría General, el Servicio de Empleabilidad y Emprendimiento, entre otros.

La media de la valoración otorgada por el alumnado a la gestión y los servicios de la universidad en la encuesta de satisfacción global del título 2014-15 (P.2-I) es de 8,2 s/10.

- **Se realizará un análisis de la adecuación de los servicios necesarios para poder garantizar la orientación académica y profesional del estudiante.**

Las tutorías especializadas se ofrecen desde los distintos servicios: el Servicio de Orientación Universitaria (SOU), el Servicio de Empleabilidad y Emprendimiento (SEE), Servicio de Atención Psicológica, Psicopedagógica y Social (SAPES); Servicio de Orientación e Información (SOI); el Servicio de Evangelización y Diálogo (SED) y el Servicio de Relaciones Internacionales (SRI).

Es muy destacable el servicio de coaching que la escuela de postgrado ofrece al alumnado de máster dentro del marco del programa Líderes Para el Mundo. El 100% del alumnado de máster ha seguido el proceso de coaching que consta de 3 sesiones y en las que el alumnado trabaja sus fortalezas y debilidades personales relacionadas con su futuro desarrollo profesional.

Para las tutorías académicas, se ha constituido un mecanismo mediante el cual el alumnado puede solicitar al equipo de coordinadores de asignatura e incluso a la dirección del máster, tutorías mediante correo electrónico, si son individuales o pequeños grupos, como a través del Program Manager, en el caso de ser grupales. La dirección del máster, junto al equipo de administración y servicio de la escuela de postgrado es la encargada de realizar el seguimiento del grupo.

Fortalezas y logros

- Las instalaciones así como su equipamiento son adecuadas.
- La plataforma Moodle ha permitido el trabajo del alumnado fuera del aula, disponer de todo el material de la asignatura de una manera medioambientalmente sostenible, han podido realizar tareas de autoevaluación y colgar actividades para la evaluación del aprendizaje.
- La atención de la dirección al programa ha sido excelente (9,5 encuesta satisfacción alumnado).
- Las personas que actúan de Program Manager también han tenido un desempeño extraordinario, que ha permitido una atención al alumnado inmejorable (9,5 encuesta satisfacción alumnado).
- La biblioteca y los recursos bibliográficos son adecuados.
- El alumnado ha contado con los programas informáticos adecuados para las distintas asignaturas.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Las clases en la 2ª planta precisarían una mejor insonorización. Cuando se visualizan videos en el aula, se puede molestar a las clases vecinas.
- Los plazos para la asignación de plazas de prácticas en empresa son mejorables.

V. Indicadores

Análisis

A continuación se presentan los indicadores principales del SGCT recogidos durante el curso 14-15 para el Máster en Dirección de Marketing en su primer año de implantación. De los indicadores P.1-I (Ficha de indicadores), se ofrece información de la tasa de éxito (ECTS aprobados/ ECTS presentados), de la tasa de rendimiento (ECTS aprobados/ ECTS matriculados) y de la tasa de abandono.

También aportamos datos sobre los resultados de las encuestas de opinión sobre el profesorado en comparación con la media del resto de títulos máster de 2014/15.

Tasa de éxito (ECTS aprobados/ ECTS presentados)

Curso 14-15

Tasa de éxito	100%
Total Loyola Leadership School	99,52%

Tasa de rendimiento (ECTS aprobados/ ECTS matriculados)

	Curso 14-15
Tasa de rendimiento	80%
Total Loyola Leadership School	87,78%

Tasa de abandono

	Curso 14-15
Tasa de abandono	0%
Total Loyola Leadership School	0%

Resultados de las encuestas de valoración del profesorado (valoración global del profesor/a)

Curso	Media Máster	Media Loyola Leadership School
2014-2015	8,51	8,41

- Analizar los resultados de los indicadores mostrando el valor aportado en la mejora y si han ocasionado cambios en el desarrollo del título.

Los resultados alcanzados en cuanto a las tasas de éxito y rendimiento del curso 14-15 son positivos, en torno al 80%, sin embargo la tasa de rendimiento se encuentra por debajo de la media de la escuela de postgrado. Este resultado se debe a que el alumnado no ha defendido el Trabajo fin de máster en convocatoria ordinaria.

Con respecto a la media en las encuestas de satisfacción del profesorado se ha situado ligeramente superior a la media en la escuela de postgrado.

Fortalezas y logros

- Asignaturas con una alta tasa rendimiento y de éxito, salvo en Trabajo Fin de Máster.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Tasa de rendimiento del 80% debido a que el alumnado no ha presentado el Trabajo Fin de Máster en convocatoria ordinaria.
- No se ha cubierto el 100% de las plazas de nuevo ingreso.

VI. Tratamiento de las recomendaciones realizadas en el informe de verificación, modificación y/o seguimiento

Análisis

En caso de que corresponda en este seguimiento, indicar las acciones llevadas a cabo para:

- **Atender las recomendaciones establecidas en el informe de verificación, justificar su adecuación.**
No procede
- **Atender las recomendaciones establecidas en el/los informes de modificación, justificar su adecuación.**
No procede.
- **Atender las recomendaciones establecidas en el informe de seguimiento, justificar su adecuación.**
No procede.

VII. Modificaciones introducidas en el proceso de seguimiento, no comunicadas al Consejo de Universidades

Análisis

- **Indicar las modificaciones solicitadas o realizadas durante la implantación de Plan de Estudios y justificar su adecuación.**
No procede.
- **¿Se han realizado modificaciones no comunicadas al Consejo de Universidades? Ver el documento de Procedimiento de Modificación de títulos (DEVA)**

Para el curso 2014/15 se creyó conveniente un cambio en la planificación temporal de una de las asignaturas del plan de estudios verificado, concretamente en la asignatura de Redes Sociales, la cual se impartió en el primer semestre en lugar de en el segundo, tal y como se recoge en la memoria verificada. El motivo fue adelantar contenidos que resultaban útiles y muy complementarios para otras asignaturas, así como poner antes a disposición del alumnado unos contenidos y destrezas muy demandados en prácticas en empresa y en los posibles trabajos a desarrollar fuera del aula.

Se han realizado ligeras modificaciones en los instrumentos de valoración del Sistema de Garantía de Calidad del Título, tal y como se especifica en el apartado II de este autoinforme.

VIII. Plan de mejora del título

Análisis

- **Aportar, si se ha realizado, un plan de mejora donde se planifiquen de manera sistemática las acciones correctivas e innovadoras apropiadas a las características del título. Identificando responsables y plazos de ejecución viables.**

Ver Anexo 1. Plan de Mejora del título



PLAN DE MEJORA DEL TÍTULO

P-9-I

TÍTULO: MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE MARKETING

CURSO: 2014/15

PRIORIDAD ¹	ACCIONES DE MEJORA	INDICADOR DE SEGUIMIENTO ²	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	PROCEDIMIENTO A UTILIZAR PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO ³	META A CONSEGUIR PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN ⁴
DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO					
Media	Con respecto a las Practicas en empresa, realizar talleres específicos sobre orientación y procedimiento	Nº de talleres realizado sobre Prácticas en empresa	Servicio de orientación y emprendimiento en coordinación con el tutor académico de la asignatura prácticas en empresa	Encuesta alumnado sobre valoración de la utilidad para la asignatura prácticas en empresa	Celebración de 2 talleres
Alta	Adelantar todo el proceso de asignación/incorporación a las empresas en las que se llevarán a cabo las practicas	Fecha de incorporación a la empresa	Servicio de orientación y emprendimientos	Información a la Dirección del master bimensualmente del estado de las practicas	Todos los alumnos hayan comenzado el período obligatorio de prácticas antes de mediados de mayo de 2016
Alta	Revisar duplicidades en las asignaturas "Técnicas eficaces de presentación y de comunicación escrita" y cómo hablar en público y ante los medios de comunicación"	Guías docentes y una entrevistas con los dos coordinadores de las asignaturas en presencia de la Dirección del Máster	Dirección del Máster	Revisión de Guías docentes entrevistas con el alumno/a delegada	Evitar duplicidades en contenidos
Alta	Con respecto al TFM, realizar talleres específicos sobre metodología y adelantar todo el proceso de asignación/elección de temas por el alumnado	Nº de talleres realizado sobre TFM	Dirección escuela de postgrado	Encuesta alumnado sobre valoración de la utilidad para la elaboración del TFM	Celebración de 1 taller sobre metodología de investigación Celebración de una sesión sobre aspectos



PRIORIDAD ¹	ACCIONES DE MEJORA	INDICADOR DE SEGUIMIENTO ²	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	PROCEDIMIENTO A UTILIZAR PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO ³	META A CONSEGUIR PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN ⁴
					relacionados a las normas de contenido y presentación previos a la asignación de los trabajos
Alta	Rediseño de la web del máster	Estructura y contenido de la web	Escuela de postgrado	Comprobación Dirección Académica de LLS	Completar la información necesaria para proporcionar una adecuada información al alumnado.
INFORMACIÓN RELATIVA A LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Y DE SU CONTRIBUCIÓN AL TÍTULO					
Alta	Implantar la encuesta de evaluación de competencias estudiantiles (opinión de los empleadores) P-2.VI.	Encuestas disponibles	Escuela de Postgrado	Comprobación Dirección Académica de LLS	Implantación de la herramienta y obtención de una muestra significativa de respuestas.
Alta	Implantar la herramientas P-5.II y P-5.IV para la evaluación de las prácticas externas	Encuestas disponibles	Escuela de Postgrado	Comprobación Dirección Académica de LLS	Implantación de la herramienta y obtención de una muestra significativa de respuestas.
Alta	Finalizar el desarrollo del sistema que permita la obtención de indicadores y la gestión del procedimiento de sugerencias y reclamaciones	Registro de sugerencias y reclamaciones	Dirección Escuela de Postgrado	Revisión del Manual de bienvenida	Incorporar el procedimiento en el curso 2015/16
Alta	Ampliar a dos el número de reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad del Título.	Número de reuniones en el curso académico	Dirección de máster		Llevar a cabo dos reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad del Título en dos momentos diferentes del curso
Baja	Implementar una plataforma informática para gestionar el seguimiento de los títulos.	Existencia de la plataforma	TIC	Comprobación Dirección Académica de LLS	Implantación de la herramienta



PRIORIDAD ¹	ACCIONES DE MEJORA	INDICADOR DE SEGUIMIENTO ²	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	PROCEDIMIENTO A UTILIZAR PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO ³	META A CONSEGUIR PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN ⁴
PROFESORADO					
Alta	Sustitución del profesorado con desempeño inferior al esperado.	Nº de profesores sustituidos	Dirección de la escuela de postgrado a propuesta Dirección del Máster		80% profesorado con valoraciones superiores a 8 s/10
Media	Reducir el número de profesores/as	Nº total de profesores/as	Dirección de la escuela de postgrado a propuesta Dirección del Máster		10% menos de profesorado
Media	Incorporar en el sistema de evaluación del TFM la puntuación otorgada por el tutor al alumno/a. El peso de esta calificación tendrá una importancia del 25% sobre la calificación final.		Dirección de la Escuela de postgrado a propuesta Dirección del Máster		
INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS					
Media	Dotar a cada alumno de una Licencia individual del software SPSS para usos docentes e investigadores, con duración anual, antes de comenzar el segundo semestre, para utilizarla tanto en la asignatura "metodología de la investigación comercial", como para la elaboración de TFM en caso de que el tutor del trabajo así lo considere.	Nº de Licencias adquiridas	TIC/Escuela de Postgrado	Fecha de instalación de las licencias	100% de alumnos/as con las licencias instaladas en sus equipos personales a 25 de Febrero de 2016
Alta	Arbitrar nuevos canales de comunicación sobre los servicios que ofrece la universidad, funcionalidad y la forma de acceder a ellos	Evaluación final en el procedimiento P.2-III	Escuela de Postgrado	Comprobación Dirección Académica de LLS	Obtener una evaluación media superior a 8 en el apartado de gestión y servicios de la herramienta P.2.III
INDICADORES					
Alta	Se han propuesto acciones de colaboración entre el Máster en Marketing y el Servicio de Admisiones, con el fin de ampliar los datos disponibles acerca del alumnado matriculado en el título.	Datos de matriculación 2015-16	Dirección del Máster Servicio de Admisiones		Diseño de acciones conjuntas entre el Servicio de Admisiones y el Máster

1: A=ALTA (se resolverá para el próximo curso 2015-16); M=MEDIA (se resolverá para el curso 2016-17); B=BAJA (se resolverá para el curso 2017-18)

2: Se definirá el indicador que servirá para el seguimiento de la acción, indicador de tipo cuantitativo (preferente) o cualitativo

3: Se puede establecer/proponer más de un procedimiento

4: Definir el valor del indicador que se quiere alcanzar (cuantitativo o cualitativo)