



*Universitat  
Abat Oliba CEU*

**FACULTAT DE DRET I EMPRESA**

**INFORME DE SEGUIMENT DEL DEPARTAMENT  
D'EMPRESA I ECONOMIA 2017-2019**

**GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL**

Barcelona, febrer de 2020

Aprovat al Consell de Govern del 26 de febrer de 2020

## CONTINGUT

0. DADES IDENTIFICADORES .....	1
1. PRESENTACIÓ DEL DEPARTAMENT .....	2
2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'ISD .....	5
3. VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS .....	7
Estàndard 1. Qualitat del programa formatiu .....	7
Estàndard 2. Pertinència de la informació pública .....	15
Estàndard 3. Eficàcia del SGIQ .....	19
Estàndard 4. Adequació del professorat al programa formatiu .....	29
Estàndard 5. Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge.....	37
Estàndard 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius .....	47
4. VALORACIÓ I PROPOSTA DEL PLA DE MILLORA .....	57
5. EVIDÈNCIES .....	69

## **0. DADES IDENTIFICADORES**

<b>Universitat</b>	Universitat Abat Oliba CEU
<b>Nom del centre</b>	Facultat de Dret i Empresa
<b>Nom del departament</b>	Departament d'Empresa i Economia
<b>Dades de contacte</b>	Degana de la Facultat de Dret i Empresa Universitat Abat Oliba CEU C/ Bellesguard, 30. 08022 Barcelona Tel.: (+34) 932 540 900. A/e: <a href="mailto:mpesqueiraz@uao.es">mpesqueiraz@uao.es</a>
<b>Responsables de l'elaboració de l'informe de seguiment</b>	Comissió de Seguiment del Departament d'Empresa i Economia (vegeu la composició de la CSD a l'apartat 2)

<b>Titulacions oficials impartides pel departament</b>				
<b>Denominació</b>	<b>Codi RUCT</b>	<b>Crèdits ECTS</b>	<b>Curs acadèmic d'implantació</b>	<b>Responsable de la titulació</b>
Grau en Direcció d'Empreses	2500524	240	2010-2011	Dra. María Jesús Pesqueira (degana)
Grau en Economia i Gestió	2502708	240	2012-2013	Dra. María Jesús Pesqueira (degana)
<b>Grau en Màrqueting i Direcció Comercial</b>	<b>2501544</b>	<b>240</b>	<b>2010-2011</b>	<b>Dra. María Jesús Pesqueira (degana)</b>
M. u. en Auditoria de Comptes i Comptabilitat	4315218	60	2014-2015	Dra. María Jesús Pesqueira (degana)
M. u. en Gestió i Comunicació d'Entitats Socials i Solidàries	4313896	60	2013-2014	Dra. María Jesús Pesqueira (degana)
M. u. en Logística i Comerç Internacional	4313236	60	2013-2014	Dra. María Jesús Pesqueira (degana)

**Data d'aprovació:** 26 de febrer de 2020

## **1. PRESENTACIÓ DEL DEPARTAMENT**

L'oferta acadèmica del Departament d'Empresa i Economia es compon de tres graus:

- Direcció d'Empreses
- Màrqueting i Direcció Comercial
- Economia i Gestió

Aquestes tres titulacions es combinen, addicionalment, en quatre dobles graus, enteses com a estudis en simultaneïtat:

- Direcció d'Empreses + Economia i Gestió
- Màrqueting i Direcció Comercial + Direcció d'Empreses
- Màrqueting i Direcció Comercial + Economia i Gestió
- Màrqueting i Direcció Comercial + Publicitat i Relacions Públiques

L'oferta acadèmica inclou, també, tres màsters universitaris:

- Logística i Comerç Internacional
- Gestió i Comunicació d'Entitats Socials i Solidàries
- Auditoria de Comptes i Comptabilitat

Totes les nostres titulacions, tant de grau com de màster, han estat acreditades favorablement per part de l'AQU.

Al capdavant del Departament hi figura com a responsable un director o directora que té com a principals funcions la coordinar la docència i la recerca del claustre, estimular la recerca, vetllar pel compliment de la normativa, planificar les necessitats de personal del departament, participar activament en la selecció i contractació de nou professorat, supervisar la qualitat docent i elaborar el POD.

La gestió de cada grau o màster s'encarrega a un director o directora d'estudis, els quals tenen com a funcions principals dirigir les memòries dels graus que són competència seva, coordinar la planificació docent dels graus i presidir les juntes de professorat.

El claustre de professorat es conforma amb la finalitat de buscar un equilibri entre el professorat amb un perfil acadèmic i investigador molt marcat, i el professorat especialitzat en el món de l'empresa, el qual ha de complir l'exigència d'estar en possessió del títol de doctor o doctora i de desenvolupar activitats de recerca. Així, sobretot en els darrers cursos del grau, fa possible aportar una visió actualitzada i realista de l'empresa. Aquest darrer perfil de professorat associat acostuma a col·laborar com a professional extern i imparteix docència a assignatures de caràcter més específic i amb un contingut més tècnic i professionalitzador.

El Departament té dos grups de recerca consolidats: En primer lloc, el Grup de Recerca en Economia Aplicada, Economia de l'Educació i Recerca de Mercats (EAEDIUM), reconegut el 2017 com a consolidat per l'agència AGAUR (Generalitat de Catalunya), se centra en l'estudi dels "campions ocults" de l'economia catalana i espanyola, i en destaca la història dels negocis, estratègies i reptes. En segon lloc, el Grup de Recerca Empresa Familiar i Emprenedoria (GREFE) es va constituir l'any 2015 en el marc de la Càtedra d'Empresa Familiar i Creació d'Empreses de la UAO CEU (CEFYCE), creada pel Dr. Juan Corona Ramón, director de l'Institut d'Empresa Familiar (IEFam). La Càtedra CEFYCE és una de les tres càtedres fundacionals de la UAO CEU i l'objecte de la qual és l'anàlisi, la recerca i la docència de la realitat i les perspectives de l'empresa familiar i l'emprenedoria. Aquesta anàlisi es planteja des d'una perspectiva multidisciplinària i s'ocupa de desenvolupar un programa complet d'activitats i de recerca.

Per fomentar l'activitat investigadora del nostre departament i potenciar les sinèrgies que es puguin desenvolupar entre el personal investigador, durant el bienni 2017-2019 s'han impulsat seminaris de recerca impartits per professorat del Departament en què ha participat el conjunt del claustre.

En el conjunt d'estudis del Departament d'Empresa i Economia, el curs 2017-2018 hi va haver 460 matrícules de grau i, el curs 2018-2019, 502, la qual cosa suposa un augment de més d'un 9 %, una evolució que revela el nivell de consolidació de la nostra oferta formativa.

Per tal d'ampliar i completar l'oferta de graus, el Departament desenvolupa una proposta en un àmbit específic i rellevant de la direcció d'empreses. Es tracta d'un grau en què els continguts professionals pràctics tenen un pes important i en què es dona una col·laboració estreta amb el sector empresarial. Quant a màsters, l'objectiu a curt termini és desenvolupar una nova titulació que doni formació en l'àmbit financer i de les assegurances.

La internacionalització dels estudis és un objectiu estratègic del Departament. S'intenta assolir per diverses vies:

- 1) S'imparteixen matèries en anglès. A tots els graus del Departament hi ha assignatures obligatòries que només s'ofereixen en anglès i el grau en Direcció d'Empreses és bilingüe.
- 2) Es promou tant la mobilitat del nostre alumnat a l'estranger com la recepció d'alumnes estrangers a la nostra universitat. En aquest sentit, les dades són notables perquè el percentatge d'alumnat del Departament que ha fet una estada a universitats estrangeres durant els cursos 2017-2018 i 2018-2019 ha estat de 20 cada any. Alhora, el nombre d'alumnes estrangers que han visitat la nostra universitat ha estat de 56 i 30 alumnes, respectivament. El nombre de convenis signats amb universitats i institucions educatives de l'Estat espanyol, d'Europa i de la resta del món ascendeix a un total de 78, un nombre que garanteix un ventall de possibilitats molt ampli als nostres estudiants a l'hora de triar un programa d'intercanvi. La tipologia i la durada dels intercanvis és molt variada i els requisits que s'han de complir per poder sol·licitar una plaça a l'estranger també canvien

en funció del destí. La recepció d'un volum tan gran d'alumnat estranger a les nostres aules és la garantia que la llengua vehicular és, efectivament, l'anglès a les assignatures dels nostres graus en les quals és la llengua d'impartició.

3) Preferentment, a l'aula es treballen casos d'àmbit global.

Un aspecte fonamental dels estudis del Departament és el període obligatori de pràctiques empresarials. El Departament d'Empresa i Economia dona molta importància a la connexió dels coneixements teòrics amb la pràctica professional. Per aquest motiu, com ja hem citat anteriorment, una part del professorat es compon de professionals del món de l'empresa que utilitzen exemples derivats de la seva pràctica professional per impartir la seva assignatura . Aquesta aplicació pràctica augmenta els beneficis d'una de les metodologies emprades al Departament, l'estudi de cas, el qual permet que l'alumnat entri en contacte amb la realitat professional durant total la carrera. La seva formació culmina amb les pràctiques professionals obligatòries que tenen l'objectiu d'aconseguir una de les fites dels estudis: la incorporació adequada al món professional. L'assoliment d'aquesta fita queda avalada en els resultats de l'enquesta d'inserció laboral de l'AQU, en la qual s'atribueix a la UAO CEU una elevada taxa d'ocupació laboral.

## **2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'ISD**

El procés d'elaboració d'aquest informe de seguiment del departament (d'ara endavant ISD) s'ha desenvolupat d'acord amb el Procés de seguiment de les titulacions (d'ara endavant [PC13](#)) del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la UAO CEU, en el qual han participat diversos agents. Aquest informe ha estat elaborat per la Comissió de Seguiment del Departament (d'ara endavant CSD) d'Economia i Empresa (veure la seva composició en l'annex de [l'acta adjunta](#)), ha estat revisat per la Comissió Interna de Qualitat (d'ara endavant CIQ) i ha estat aprovat pel Consell de Govern de la UAO CEU. Aquest procés es pot consultar al lloc web de [Qualitat](#), en l'apartat "Sistema Garantia Interna de Qualitat > Processos del SGIQ de la UAO CEU> Processos claus".

La raó d'elaborar un ISD per a cadascun dels departaments universitaris, en lloc d'elaborar un únic informe de seguiment del centre, s'explica per l'elevat nombre de titulacions oficials impartides al centre (onze graus i onze màsters universitaris, actualment) d'àmbits de coneixement diferents i per el nombre de titulacions que participen en aquest seguiment del bienni 2017-2019 (tres graus).

A continuació, es descriu breument aquest procés d'elaboració de l'ISD.

En primer lloc, la segona setmana del més d'octubre de 2019 es va iniciar el procés mitjançant una reunió d'un tècnic de la UTQ amb els responsables acadèmics de les titulacions que participen al seguiment d'aquest període, on es va recordar els aspectes més importants d'aquest procés i es va fer una proposta dels membres elegibles (representants del PAS i de l'alumnat) de cada CSD, d'acord amb el procés PC13, la qual va ser aprovada per la Comissió Permanent de Qualitat (veure [acta adjunta](#)).

Cada CSD està formada pel director de departament, que presideix la Comissió, pels directors dels estudis (graus) i pels directors de programa (màsters) de les titulacions oficials vinculades al departament, per un representant del PAS i per un representant (delegat o subdelegat) de l'alumnat del departament. Així, els membres nats de cada CSD formen part del subcomitè del Comitè d'Avaluació Interna del departament encarregat d'elaborar l'autoinforme d'acreditació de les titulacions oficials vinculades al departament. A més, es va coordinar la redacció de l'ISD i la recollida de les evidències que l'acompanyen, i es va establir un calendari inicial per dur a terme aquestes tasques.

Durant la tercera setmana de desembre del 2019, es va disposar d'un esborrany de l'ISD, el qual va ser revisat pel Servei de Llengües i, després, per la CIQ l'última setmana de gener de 2020. Finalment, l'ISD es va aprovar en el Consell de Govern del 26 de febrer de 2020.

Aquest procés s'ha desenvolupat, en general, amb un nivell alt d'implicació i un grau notable de satisfacció dels diferents grups d'interès del centre, i ha tingut una participació activa de tots els membres de la CSD, els quals han estat molt conscients

de la importància de tot el procés en tot moment. Les evidències recollides a l'ISD són les que s'indiquen a la guia de seguiment de l'AQU; també se n'han afegit d'altres que s'han considerat convenients.

Les evidències relacionades amb l'elaboració de l'ISD es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_Procés d'elaboració de l'ISD](#)



### **3. VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS**

#### **GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL**

#### **Estàndard 1. Qualitat del programa formatiu**

##### **1.1. El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES.**

Des de la implantació del grau en Màrqueting i Direcció Comercial el curs acadèmic 2010-2011, es continuen duent a terme tot un conjunt d'activitats formatives dissenyades, planificades i executades per assegurar l'assoliment dels resultats d'aprenentatge rellevants en cada matèria del grau, les quals s'actualitzen periòdicament atès l'entorn canviant propi d'aquesta disciplina científica.

Tanmateix, des del Departament d'Empresa i Economia, en estreta coordinació amb el Deganat de la Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU, periòdicament es duen a terme accions per avaluar la qualitat de la docència al grau i assegurar els resultats d'aprenentatge.

Mitjançant la informació recopilada, el Departament d'Empresa i Economia i la Direcció d'Estudis del grau han elaborat, periòdicament, un pla de propostes de millora que comprenen tant qüestions d'organització interna dels estudis, com de l'estructura del funcionament del programa acadèmic (veure una mostra de les [actes de coordinació docent](#) la carpeta d'evidències del subestàndard 1.4).

Com a conseqüència d'aquest procés, hem aconseguit dur a terme una recopilació sistemàtica d'inputs sobre la docència del grau, que han estat decisius per identificar i ponderar correctament els resultats d'aprenentatge i les característiques pròpies d'aquesta titulació. Alhora, també han estat capitals per avaluar les diferents activitats formatives dutes a terme en el conjunt d'assignatures i l'adequació d'aquestes en el desenvolupament dels resultats d'aprenentatge definits a la memòria dels estudis.

Per tot això, considerem que el perfil de competències del grau en Màrqueting i Direcció Comercial és coherent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del Marc Espanyol de Qualificacions per a l'Educació Superior (MECES), tal i com es va certificar tant en la verificació de la titulació com en les posteriors avaluacions.

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_1.1](#).

## **1.2. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació.**

El pla d'estudis i l'estructura del currículum, en les seves respectives verificacions i modificacions, són coherents amb el perfil de competències i objectius de la titulació i amb el nivell formatiu corresponent del MECES. Així ho acredita la verificació favorable del Consell d'Universitats i la correspondència entre els resultats generals i específics establerts, d'acord amb el que disposa l'article 25.7 del Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre.

El Departament d'Empresa i Economia de la Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU ha apostat decididament per la formació integral dels futurs professionals del màrqueting i la direcció comercial. No en va, cal observar que aquests estudis de grau van ser els primers a ser verificats per l'AQU, els quals van encetar el desplegament d'aquests estudis en el conjunt del país.

Per aquest motiu, la diversitat d'activitats formatives que estan programades i avaluades en les diferents matèries i assignatures recull la demostració de competències acadèmiques, pràctiques, personals i socials.

Per donar resposta a un dels aspectes per millorar a l'informe de seguiment del grau (2015-2017), el desembre del 2018 es va constituir la comissió d'elaboració d'una proposta de modificació del grau en Màrqueting i Direcció Comercial. Es tractava de fer una revisió general de les assignatures i dels continguts del grau amb l'objectiu de materialitzar una proposta renovada i actualitzada. Aquesta modificació permetria mantenir actualitzats els perfils de competències, el pla d'estudis i l'estructura del currículum, i aprofundir en l'anàlisi de la seva adequació a l'entorn professional actual. Aquests canvis van rebre l'informe favorable de l'AQU i serà implementada el curs 2020-2021. S'aporta com a evidència la següent documentació:

- a) [Memòria de modificació](#) del grau en Màrqueting i Direcció Comercial (abril 2018)
- b) [Informe d'avaluació favorable de la modificació](#)

Ateses les evidències aportades i els antecedents, la Universitat entén que el pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació.

Com a evidència complementària, s'aporten les [Guies Docents](#) (públiques a la web), [Pla Formatiu](#) i [Competències](#) del Grau.

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_1.2](#).

## **1.3. Els estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes.**

A l'apartat 4.1 i 4.2 de la memòria del grau en Màrqueting i Direcció Comercial s'hi estableix: a) el sistema d'informació previ a l'accés de l'alumnat als estudis i b) els criteris que regulen l'accés als estudis.

En relació amb el sistema d'informació previ a l'accés de l'alumnat als estudis, i amb la finalitat de garantir el dret d'accés, la UAO CEU fa pública la informació sobre l'oferta d'estudis a través del sistema accessible d'informació prèvia a la matriculació. Aquest sistema d'informació inclou els procediments, continguts i criteris d'admissió a la Universitat.

El disseny i la planificació del sistema accessible d'informació per a l'alumnat de nou ingrés corresponen a la Secretaria General de la Universitat, i per elaborar-lo convoca la Comissió d'Informació i Promoció de la Universitat, de la qual formen part els responsables dels serveis universitaris d'Informació, Admissions i Gestió Acadèmica. La gestió del sistema accessible d'informació per a l'accés correspon al Servei d'Informació i Promoció. Aquesta unitat és l'encarregada de proporcionar la informació i orientació necessària als futurs estudiants interessats a accedir a la Universitat, d'executar totes les accions de promoció pública i d'elaborar anualment els informes previstos al sistema de garantia interna de la qualitat de la Universitat.

La informació proporcionada a l'alumnat de nou ingrés inclou les vies d'accés prioritàries i el perfil d'ingrés recomanat al grau en Màrqueting i Direcció Comercial.

La UAO CEU articula la informació i orientació prèvia a la matriculació de l'alumnat a través de dos procediments:

- Informació personal. Es tracta d'informació personalitzada orientada als estudiants que vulguin accedir als estudis de grau oferts per la Universitat, com també als seus familiars, mitjançant entrevistes personals amb un equip de professionals especialitzats i amb professorat de les titulacions que interessin al candidat o candidata.
- Informació col·lectiva. La UAO CEU organitza o participa en els actes de caràcter col·lectiu amb què vol donar a conèixer de manera específica cadascuna de les titulacions que imparteix. Es concreten en jornades de portes obertes per tal que els candidats i els seus familiars coneguin personalment la UAO CEU, tallers experimentals a les instal·lacions de la Universitat per apropar els futurs estudiants universitaris a la realitat professional i sessions de formació per al professorat (professors, tutors i orientadors) dels centres de batxillerat impartides per professorat de la UAO CEU.

En aquest sentit, el Departament col·labora amb el Servei d'Admissions per conèixer i assessorar millor els perfils d'ingrés dels estudiants. Tanmateix, com a element de millora, caldria conèixer el resultat del test d'admissió abans de l'entrevista personal, perquè el perfil dels estudiants sigui ajustat al de la titulació.

D'aquesta manera, l'entrevista es podria orientar més bé i la selecció de l'alumnat encara seria més precisa. Es planteja l'opció de fer un altre tipus de test, més orientat a la detecció de paràmetres que puguin, a la llarga, dificultar l'exercici de la professió.

No s'ha d'oblidar que la responsabilitat social que comporta la formació de professionals ens obliga a continuar seleccionant de forma acurada l'alumnat de primer curs i a fer un seguiment rigorós al llarg del grau per garantir que les seves competències personals i professionals estan en sintonia amb allò que l'entorn empresarial espera d'un professional del màrqueting i la direcció comercial (s'adjunten exemples de [proves i tests d'admissió](#)). D'aquesta manera, es dona resposta a la proposta de millora de l'anterior informe de seguiment, respecte del perfil d'accés al grau, tot i que es continua treballant per millorar aquest aspecte.

La UAO CEU regula el sistema d'accés de l'alumnat al seu centre i vetlla perquè, tant en la regulació com en l'aplicació d'aquesta regulació, es reconegui el dret d'accés i el de permanència, i s'observa que els principis d'igualtat, mèrit i capacitat s'apliquin sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, disminució física o sensorial, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Amb la finalitat de garantir el dret d'accés, la UAO CEU fa pública la informació sobre l'oferta d'estudis a través del sistema accessible d'informació prèvia a la matriculació. Aquest sistema d'informació inclou els procediments, continguts i criteris d'admissió a la Universitat.

Una acció que es porta a terme des de l'inici del grau per augmentar el nivell acadèmic de l'alumnat és atorgar beques d'excel·lència acadèmica finançades per la Fundació Universitària San Pablo CEU per a l'alumnat amb notes d'accés elevades.

Quant al tarannà dels alumnes admesos a la titulació i l'adequació del seu perfil, es pot dir que, amb caràcter general, l'estudiant que vol accedir als estudis mostra interès per aspectes relacionats amb el màrqueting i la direcció comercial i la gestió de l'empresa. Acostuma a tenir facilitat per comprendre la funció social de l'empresa, l'anàlisi i el diagnòstic de problemes, i la proposició de solucions, com també certa capacitat analítica, de síntesi i de relació amb el grup, completada amb dots d'abstracció i creativitat. També sol destacar la facilitat d'expressió i la sociabilitat combinada amb una visió del món àmplia i perspectiva sobre la seva possible evolució.

Valorem positivament el coneixement d'un altre idioma (preferentment l'anglès) — s'exigeix el nivell B2 a partir de tercer curs de grau— i l'aptitud per als mètodes quantitius.

A la matrícula d'alumnat nou s'observa la presència d'estudiants de fora d'Espanya. Aquest fet es deu a un replantejament de la llengua vehicular d'algunes assignatures del grau, que actualment s'ofereixen en anglès per intensificar la internacionalització de la nostra facultat. Aquest procés s'ha iniciat amb l'establiment de convenis amb centres de pràctiques a l'estranger i amb la recepció d'estudiants internacionals. El curs 2018-2019, s'ha seguit apostant per la internacionalització de la Facultat per atraure estudiants d'altres països.

D'altra banda, s'analitza l'oferta de places els cursos 2017-2018 i 2018-2019. En aquesta oferta es pot observar un descens conjuntural del nombre d'estudiants de nou

ingrés matriculats en primera opció (-20 %), que es recupera, novament, el curs posterior (s'adjunta la [evolució d'accés i matrícula](#) des del curs 2015-2016 al 2018-2019).

<b>GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL</b>					
<b>INDICADORS D'ACCÉS I MATRÍCULA</b>		<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>	<b>2018-2019</b>
1.1 Nombre de places ofertes de nou accés		60	60	60	<b>55</b>
1.2 Demanda de places (grau)		35	28	38	<b>27</b>
1.3 Nombre d'estudiants matriculats de nou ingrés		36	25	38	<b>28</b>
1.4 Percentatge d'estudiants matriculats de nou ingrés sobre el total d'alumnes matriculats		26,7 %	19,5 %	28,4 %	<b>20,6 %</b>
1.4bis Nota de tall (PAU i FP) (a partir del curs 2016-2017)		—	5,2	5,0	<b>5,0</b>
1.5 Percentatge d'estudiants matriculats de nou ingrés segons via d'accés (grau)	PAU	83,8 %	88,0 %	86,8 %	<b>71,4 %</b>
	FP	16,2 %	8,0 %	2,6 %	<b>3,6 %</b>
	>25 anys	0,0 %	0,0 %	0,0 %	<b>0,0 %</b>
	Titulats universitaris	0,0 %	0,0 %	0,0 %	<b>0,0 %</b>
	Altres*	0,0 %	4,0 %	10,6 %	<b>25,0 %</b>
1.6 Percentatge d'estudiants matriculats de nou ingrés per intervals de nota d'accés sobre 10 (grau)	[5, 6]	40,5 %	32,0 %	44,7 %	<b>28,6 %</b>
	[6, 7]	29,7 %	36,0 %	34,2 %	<b>28,6 %</b>
	[7, 9]	24,3 %	20,0 %	21,1 %	<b>32,1 %</b>
	[9, 10]	0,0%	0,0 %	0,0 %	<b>3,6 %</b>
	Altres*	5,5%	12,0 %	0,0 %	<b>7,1 %</b>
1.7 Mitjana de crèdits matriculats per estudiant		56,8	50,2	55,0	<b>53,1</b>
1.8 Nombre total d'estudiants matriculats		135	128	134	<b>136</b>

En qualsevol cas, la demanda dels estudis cobreix un 70 % del nombre de places ofertes. Aquest diferencial s'explica, sobretot, per l'increment de l'oferta d'aquesta titulació a Catalunya en el període analitzat, tant la que correspon a universitats i centres adscrits a universitats catalanes presencials, d'universitats i centres adscrits virtuals, com d'institucions internacionals d'implantació recent a Catalunya, especialment a la demarcació de Barcelona (Bournemouth University, European University Barcelona, Geneva Business School).

Per tant, la percepció és que, malgrat augmentar sistemàticament l'oferta de places d'altres institucions, la demanda dels estudis del grau en Màrqueting i Direcció

Comercial de la UAO CEU es manté al voltant dels 35 estudiants, la qual cosa evidencia el grau de consolidació de la titulació.

De fet, en un context de competència creixent, les dades de matrícula a partir del curs acadèmic 2017-2018 (38 alumnes) mantenen una mitjana aproximada superior als 30 alumnes de nou ingrés. Tanmateix, per revertir la disminució dels estudiants matriculats al grau i augmentar el nombre d'estudiants de nou ingrés, es va planificar la modificació ja aprovada dels estudis, la qual s'implementarà durant el curs 2020-2021, tal com s'ha esmentat al subestàndard anterior.

Finalment, amb referència a l'accés d'alumnat, la UAO CEU segueix facilitant l'entrada d'estudiants que tenen dificultats econòmiques en l'entorn familiar mitjançant un ampli programa de beques i ajudes a l'estudi (vegeu les evidències del subestàndard 1.5).

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_1.3](#).

#### **1.4. La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats.**

L'estructura de coordinació docent s'ha implementat a la nostra facultat d'acord amb les especificacions fetes als informes de seguiment anteriors. A més, es facilita l'espai i el temps necessaris per dur a terme les diferents reunions de coordinació que ha implementat la Facultat.

Concretament, l'assignació i coordinació de tasques docents es duu a terme a través del director d'estudis de la titulació, que és l'encarregat de vetllar pel bon funcionament acadèmic de les assignatures del programa. La coordinació no docent la fa el Servei de Gestió Docent, per tal de facilitar la tasca de seguiment, unitat i cohesió entre totes les accions formatives.

Periòdicament, se celebren reunions de professorat, tant per a professorat laboral com associat, en els diferents nivells: àmbit, coordinació de curs, coordinació de grau i reunions generals de departament en les quals es tracten temes que afecten tant alumnes com professorat i personal d'administració i serveis (PAS). Al final de cada semestre, la Facultat facilita una setmana sense docència durant la qual es fan les reunions d'àmbit, de coordinació i revisió de qualificacions amb l'alumnat. Aquesta iniciativa facilita que s'hi pugui assistir i que, per tant, es facin amb el màxim nombre de persones que formen part de l'àmbit acadèmic i del no acadèmic. Fins i tot, hi ha una alta freqüència de comunicació entre el professorat dels diferents graus que depenen del Departament d'Empresa i Economia.

Considerem molt útils les mesures que condueixen a unificar criteris i actuacions, perquè garanteixen la qualitat formativa que oferim als nostres estudiants. Cal destacar que, al final de cada període d'avaluació, la Direcció de Departament convoca a tot el professorat de cada semestre i assignatura a una reunió d'avaluació, durant la qual es fa un seguiment exhaustiu del recorregut de cada alumne o alumna

i es dictaminen les mesures oportunes per garantir l'aprofitament dels estudis per part de l'alumnat. Els resultats d'aquestes reunions són recomanacions que es traslladen al professorat i als tutors dels alumnes.

Les tasques de coordinació exigeixen la cooperació i el treball d'equip, i una interacció permanent per afrontar les solucions als problemes. Des del Departament d'Empresa i Economia es fa una valoració satisfactòria de l'estructura de coordinació docent, perquè afavoreix un seguiment integral dels estudiants. També es pot afirmar que és adequada, si es té en compte la dimensió de la nostra facultat.

D'altra banda, per facilitar la vinculació del professorat associat al caràcter i els criteris d'actuació de la Facultat, s'hi celebren reunions específiques per facilitar que s'integrin al funcionament general de la titulació (s'adjunten exemples d'[actes de reunions del professorat](#)).

Cal destacar, tanmateix, la funció dels delegats i subdelegats d'aula, que fan una tasca de cohesió de grup molt important i un bon treball amb la Direcció d'Estudis de la titulació. Hi ha una normativa interna per definir i regular les funcions dels delegats i subdelegats d'aula. Aquests representants dels estudiants són capaços de proposar i organitzar cicles de conferències de diferents temes relacionats amb l'àmbit del màrqueting i la direcció comercial i de no curriculars durant el curs. Aquestes conferències queden recollides sota els noms de Jornada de Màrqueting i e\_experience\_day.

Així, doncs, s'evidencia que, atesa l'avaluació positiva d'aquest subestàndard a l'anterior informe de valoració del seguiment i les evidències aportades, els mecanismes de coordinació docent són adequats per al desenvolupament correcte de la titulació.

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_1.4](#).

### **1.5. L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultats de la titulació.**

La UAO CEU té en compte totes les normatives d'àmbit estatal i autonòmiques pel que fa al desplegament dels graus, en concret, el del grau en Màrqueting i Direcció Comercial, i vetlla per millorar tots els indicadors relacionats amb la qualitat del professorat.

Tota la normativa que afecta la titulació s'aplica de manera adequada i d'acord amb les previsions referents a les memòries verificades, sota la supervisió de la Secretaria General del centre.

L'article 28 de la secció IV, sobre normes generals de permanència, de la Normativa d'avaluació i qualificació dels estudis de grau, aprovada pel Consell de Govern el setembre de 2016 i vigent fins al curs 2018-2019, estableix que:

L'alumnat de primer curs està obligat a superar un mínim del 30 % dels crèdits matriculats (18 crèdits) per poder continuar els estudis de grau i a superar un mínim del 70 % dels crèdits matriculats (42 crèdits) per poder accedir a la matriculació d'assignatures de segon curs de grau.

No obstant això, l'alumnat que hagi superat un mínim del 30 % i no arribi al 70 % dels crèdits matriculats (entre 18 i 41,5 crèdits superats) pot matricular-se de les assignatures de segon curs que no tinguin incompatibilitats acadèmiques ni horàries amb les de primer curs no superades, de les quals se n'ha de prioritzar obligatòriament la matrícula.

A partir del curs 2019-2020, tot i no ser un període avaluable en aquest informe de seguiment i donada la importància d'aquesta Normativa, és necessari informar de la creació de la nova [Normativa de planificació, desenvolupament de l'avaluació i la qualificació, condicions de permanència i progrés als estudis de grau](#), aprovada per acord del Consell de Govern el 21 de maig de 2019 i que entra en vigor el curs acadèmic 2019-2020. En aquest sentit, i en referència a l'exemple anterior, el text es modifica en els termes següents:

Article 30. Exigències per a la permanència i progressió als estudis de grau:

1. El primer curs, l'alumnat està obligat a superar el 40 % dels crèdits (24 crèdits), com a mínim, per poder continuar els estudis de grau.

L'alumnat que supera, com a mínim, el 40 % dels crèdits de primer curs (24 crèdits) però no en supera el 100 % pot matricular-se d'assignatures de segon curs, sempre que no hi ha cap incompatibilitat acadèmica ni horària amb les de primer que no hagi superat. En qualsevol cas, ha de prioritzar obligatòriament la matrícula de les assignatures de primer curs no superades.

Per als dobles graus, el paràgraf anterior s'adapta a cada grau i s'apliquen els percentatges als crèdits de cada curs corresponents a les assignatures del grau principal.

2. El segon curs, l'alumnat està obligat a superar, com a mínim, el 50 % dels crèdits de segon curs per poder matricular-se d'assignatures de tercer curs del grau i, en tot cas, la matrícula depèn dels prerequisits establerts a cada assignatura.
3. El tercer curs, l'alumnat està obligat a superar, com a mínim, el 50 % dels crèdits de tercer curs per poder matricular-se d'assignatures de quart curs del grau i, en tot cas, la matrícula depèn dels requisits establerts a cada assignatura.
4. El quart curs, per poder defensar el TFG, l'alumnat ha d'haver aprovat totes les assignatures del grau i ha d'haver acreditat el nivell exigít d'anglès o d'alguna de les altres llengües estrangeres d'entre les establertes a les proves d'accés a la universitat. En el cas de tenir, com a màxim, 18 crèdits suspesos, l'alumnat es pot acollir a la CEFEG, d'acord amb els requisits que estableix l'article 28 d'aquesta normativa.



L'aplicació de les diferents normatives que afecten la comunitat universitària es duu a terme de forma correcta i sota la responsabilitat de la Direcció de Departament, del Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i de les juntes de facultat de la Universitat. Després de diversos anys des de la seva implantació, es pot afirmar que tenen un impacte positiu en els resultats del rendiment acadèmic, de la taxa d'abandonament, de la taxa de graduació i de la ràtio d'inserció laboral de la titulació, i, alhora, contribueixen a l'equitat i transparència informativa. El resum d'aquestes normatives es detalla a continuació.

- **Normativa acadèmica.** Aquesta normativa serveix perquè l'alumnat conegui les condicions en matèria de matriculació, simultaneïtat d'estudis, reconeixement de crèdits, nombre de convocatòries, requisits de permanència al centre i baixa, canvi d'universitat, mobilitat internacional, necessitats especials, certificats, tramitació de títols i règim disciplinari. Aquesta normativa es revisa i s'actualitza en finalitzar cada curs.
- **Normativa de planificació i desenvolupament del Treball Final de Grau.** Té per objecte determinar el nivell d'adquisició de les competències associades al títol per part de l'alumnat que ha aprovat totes les altres assignatures del pla d'estudis del grau.
- **Normativa general de pràctiques.** Aquesta guia de pràctiques i organització general de les estades als centres de pràctiques també és molt útil perquè explica com es desenvolupa el Pràcticum. La normativa es revisa i s'actualitza en finalitzar cada curs.
- **Normativa de mobilitat.** La Universitat té Segueix la voluntat de potenciar la mobilitat dels seus estudiants i, per això, detalla quines són les opcions i condicions per poder-se desplaçar a altres centres universitaris amb els quals la UAO CEU té convenis de col·laboració.

D'acord amb l'avaluació favorable d'aquest subestàndard a l'acreditació del títol oficial i a la posterior avaluació del seguiment, juntament amb les evidències aportades, s'entén que l'aplicació de les diferents normatives es fa de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultats de la titulació.

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_1.5](#).

## **Estàndard 2. Pertinència de la informació pública**

### **2.1. La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu.**

La [UAO CEU](#) publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu. El lloc web de la Universitat aporta tota la informació rellevant indicada a la [Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster](#) de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU). La pàgina web de la UAO CEU s'ofereix en tres idiomes:

- [Català](#)
- [Castellà](#)
- [Anglès](#)

Tota la informació de qualsevol titulació s'actualitza al web cada curs acadèmic, de la qual cosa se n'encarrega el director o coordinador d'estudis (per als graus) o el director o coordinador de programa (per als màsters) corresponent. L'actualització es duu a terme d'acord amb el *Procés de seguiment de les titulacions* [PC13](#) i amb el *Procés d'informació pública i rendició de comptes* [PA10](#) del SGIQ del centre, un cop el centre ha recollit la informació i ha fet un balanç dels seus resultats, d'acord amb el *Procés de mesurament dels resultats* [PA11](#) del SGIQ. A la pàgina web, la informació de cada grau es desglossa en els apartats següents: presentació, pla d'estudis, professorat, sortides i pràctiques, internacional, preus i ajuts, qualitat i normativa. La informació de cada màster universitari al web es desglossa en els apartats següents: presentació, pla d'estudis, professorat, sortides, col·laboradors, preus i ajuts, qualitat i normativa.

Seguint les recomanacions de l'últim informe de valoració del seguiment d'AQU, les Guies Docents de la titulació, així com el desplegament de les assignatures a la web s'actualitzen anualment a resten a disposició pública a la web de la titulació llengües (web en castellà, català i anglès).

L'enllaç general de la titulació avaluada és el següent:

- [Grau en Màrqueting i Direcció Comercial](#)

Des d'aquest enllaç s'accedeix als apartats citats anteriorment, els quals contenen la informació sobre les característiques de cada titulació oficial i del seu desenvolupament operatiu.

El grau de dependència amb sistemes d'informació centralitzats de la Universitat és correcte i fluid, atès que s'aprofiten els sistemes de gestió de la informació existents per actualitzar els apartats que correspongui. Els estudiants perceben la qualitat de la informació acadèmica disponible abans de la matrícula i poden prendre decisions amb coneixement de causa. La informació administrativa disponible sobre el procés de matrícula o sobre trasllats està actualitzada degudament, així com també ho estan els objectius generals de les titulacions, el perfil de formació del titulat, i la informació sobre les pràctiques externes, sobre el Treball de Final de Grau (TFG) o el Treball de Final de Màster (TFM), i sobre les accions de mobilitat.

En relació amb els titulats, al llarg de la titulació s'actualitzen les informacions sobre l'ingrés, el desenvolupament operatiu de la titulació, les pràctiques externes, el TFG o el TFM, la mobilitat i els resultats. Això redunda en els ocupadors, que gràcies als

continguts i als perfils poden contractar els titulats fàcilment. Lògicament, es consulta els professors sobre l'adequació de la informació acadèmica disponible durant les diferents etapes del procés formatiu. Les enquestes mostren que s'ha aconseguit un grau de satisfacció elevat respecte dels sistemes d'informació interns.

Cada titulació garanteix a més un accés fàcil i transparent a la informació rellevant de la titulació a tots els grups d'interès, fonamentalment a través de la pàgina web de la UAO CEU, però també a través de xarxes socials, YouTube, Facebook, etc.:

Xarxes socials	<a href="#">Facebook UAO CEU</a> <a href="#">Twitter UAO CEU</a> <a href="#">YouTube UAO CEU</a>
Vídeo de presentació titulació	Enllaç del <a href="#">vídeo de presentació</a> del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_2.1](#)

## 2.2. La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i de satisfacció.

La [UAO CEU](#) publica informació actualitzada, agregada, accessible i exhaustiva sobre els resultats acadèmics i de satisfacció de cadascuna de les titulacions oficials de grau i màster. Aquesta informació es troba disponible dins de las dimensions de resultats acadèmics i de satisfacció dels **indicadors de seguiment** de cada titulació oficial, a les quals es té accés públic mitjançant dues vies:

- la pàgina web de [Qualitat](#) (a l'apartat "Avaluació i seguiment")
- la pàgina web de la titulació ([Grau en Màrqueting i Direcció Comercial](#) -a l'apartat "Qualitat i normativa")

D'aquesta manera, la publicació, la compleció i l'actualització de la informació referent a les titulacions (característiques, desenvolupament i resultats) està a l'abast de tots els interessats i de la societat en general, garantint la facilitat d'accés a la informació publicada.

D'acord amb les indicacions de la guies de seguiment i d'acreditació de l'AQU, en la dimensió de resultats acadèmics dels [indicadors de seguiment](#) de cada titulació oficial es troben publicats els següents indicadors:

- taxa de rendiment a primer curs (graus)
- taxa de rendiment
- taxa d'abandonament a primer curs (graus)
- taxa d'abandonament

- taxa de graduació en  $t$  i  $t+1$  (graus) / en  $t$  (màsters) –on  $t$  és el temps previst–
- taxa d'eficiència en  $t$  i  $t+1$  (graus) / en  $t$  (màsters)
- durada mitjana dels estudis
- percentatge d'excel·lents i MH (màsters)

En la dimensió de satisfacció dels indicadors de seguiment d'una titulació oficial es troben publicats els següents indicadors:

- satisfacció dels estudiants amb la docència
- satisfacció dels estudiants amb el programa formatiu
- satisfacció dels titulats amb la formació rebuda
- satisfacció del professorat amb el programa formatiu
- taxa d'intenció de repetir estudis (EIL)
- nombre de suggeriments
- nombre de reclamacions
- nombre de felicitacions

Gràcies a les reunions periòdiques amb els delegats i els subdelegats, i al contacte estret que tenen amb els directors de titulació, els estudiants participen en la definició i en la millora de la informació pública. Amb això, augmenta el seu grau de satisfacció amb els sistemes d'informació interns i amb la informació pública, la qual cosa se'ls pregunta a les trobades.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_2.2](#)

### **2.3. La institució publica el SGIQ en què s'emmarca la titulació i els resultats del seguiment i l'acreditació de la titulació.**

L'anterior Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU va participar en la convocatòria 2010 del programa AUDIT. El disseny del SGIQ, aplicable a totes les seves titulacions oficials, va rebre una [valoració positiva per part de l'AQU](#). La informació referent al SGIQ, incloent-hi el [Manual de Qualitat](#) i el [Manual de Processos](#), està disponible a la pàgina web de [Qualitat](#) en l'apartat "Sistema Garantia Interna de Qualitat", de manera que està a l'abast de tots els interessats i de la societat en general.

La política i els objectius de qualitat del centre estan disponibles tant al Manual de Qualitat com a l'annex del Procés per a l'establiment, la revisió i l'actualització de la política i els objectius de qualitat (d'ara endavant [PE01](#)) del [Manual de Processos](#). En el novè apartat de cada procés del [Manual de processos](#) s'explica la rendició de comptes corresponent. A més, el centre també rendeix comptes publicant anualment els [indicadors de seguiment](#) de cada titulació oficial dins de l'apartat "Avaluació i seguiment" de la pàgina web de Qualitat, així com dins de l'apartat "Qualitat i normativa" de la pàgina web de la titulació.

La Institució informa de manera adequada i pública a tots els grups d'interès sobre les característiques dels programes i sobre els processos de gestió que en garanteixen la qualitat (informes de rendició de comptes a la societat que (IST, ISD, autoinformes d'Accreditació, etc).

Així doncs, respecte els **informes de seguiment** de les titulacions i dels departaments (IST i ISD), els quals estan disponibles a l'apartat "Avaluació i seguiment" de la pàgina web de [Qualitat](#), s'exposen les anàlisis valoratives sobre el desenvolupament i la qualitat del programa formatiu, les propostes de millora que no requereixen canvis en la memòria del títol, les propostes de modificació no substancial (s'incorporaran a la memòria del títol quan s'hagi de sotmetre a un procés de modificació), les propostes de modificació substancial autoritzables, els plans d'acció de millora i el seguiment de les propostes de millora dels cursos anteriors. D'aquesta manera, adequem la informació disponible per als estudiants –aconsegüim-ho de forma sostenible– i la UAO CEU rendeix comptes a la societat.

Respecte al procés d'Accreditació de les titulacions, tots els **autoinformes d'acreditació** de les titulacions del centre també estan disponibles dins de l'apartat "Avaluació i seguiment" de la pàgina web de [Qualitat](#), amb la qual cosa també es rendeix comptes a la societat.

Finalment i tal i com s'ha comentat anteriorment, la Institució publica el SGIQ en què s'emmarquen les titulacions, així com la documentació lligada als processos del SGIQ sobre informació pública, recollida d'informació i rendició de comptes a l'apartat "Sistema de Garantia Interna de Qualitat" de la pàgina web de [Qualitat](#) (on s'hi pot trobar de manera pública tots els processos de Sistema, així com tota la documentació relacionada amb el SGIQ de la Universitat).

Amb tot això, la Universitat manté una actualització constant de la informació pública, la seva accessibilitat i els processos de millora continuada que en garanteixen la qualitat i la millora continua.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_2.3](#)

### **Estàndard 3. Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ)**

#### **3.1. El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions.**

El SGIQ del centre disposa d'un procés implementat que facilita el disseny i l'aprovació de les titulacions; concretament, disposa del *Procés de disseny i aprovació de l'oferta formativa* (d'ara endavant PC01) del *Manual de Processos* del SGIQ, el qual es troba disponible a la pàgina web de [Qualitat](#), a l'apartat "Sistema Garantia Interna de

Qualitat”.

D’acord amb el que estableix el procés PC01, en el disseny i l’aprovació de les titulacions hi participen els grups d’interès corresponents i se segueixen uns paràmetres de qualitat homogenis per tal d’assegurar que els estàndards de qualitat van de bracet amb l’excel·lència. Transversalment a totes les titulacions, l’empremta de qualitat de continguts, la digitalització, la internacionalització i el sistema de tutories personalitzades amb els estudiants segueix el *modus operandi* aplicat.

A més, cal destacar que, des de la valoració positiva del disseny del SGIQ que va fer-ne l’AQU el març del 2011, la implementació del procés PC01 ha permès verificar el disseny de catorze titulacions oficials (quatre de grau i deu de màster universitari).

El SGIQ del centre disposa d’un procés implementat que inclou les accions de seguiment anual de les titulacions; concretament, disposa del *Procés de seguiment de titulacions* (d’ara endavant **PC13**) del *Manual de Processos* del SGIQ, que es troba disponible a la pàgina web de **Qualitat**, a l’apartat “Sistema Garantia Interna de Qualitat”.

Fins al curs 2012-2013, en l’elaboració dels informes de seguiment d’una titulació (IST) hi participaven principalment els responsables acadèmics (director de departament i director d’estudis o coordinador de programa) i en l’informe de seguiment de la universitat (ISU), el degà i el vicerector de Qualitat a més de la UTQ, que assessorava i gestionava aquest procés d’elaboració dels IST i ISU.

A partir del curs 2013-2014, coincidint amb el canvi del model d’informe de seguiment (proposat a la guia de seguiment de l’AQU) i d’acord amb el que estableix el procés PC13, en l’elaboració de l’informe de seguiment d’un departament (ISD) hi participen també un representant dels estudiants (delegat o subdelegat) i un representat del personal d’administració i serveis, que formen part de la Comissió de Seguiment de Departament (CSD). Tots aquests agents són coneixedors d’aquest procés i hi estan totalment implicats.

A partir del curs 2012-2013, i fent cas d’una de les recomanacions dels informes d’avaluació de seguiment de l’AQU, es va incloure als informes de seguiment de cada titulació un apartat que estableix un pla d’acció de millora, el qual articula les accions de millora proposades per a la titulació a partir d’una anàlisi valorativa, així com també un apartat per al seguiment de les propostes de millora de cursos anteriors. El procés de seguiment ha portat a fer diverses accions de millora de les titulacions oficials; per exemple, la millora dels plans d’estudi de les titulacions –reflectida en les modificacions realitzades–, la millora de la formació i la recerca del seu professorat –increment del professorat doctor i acreditat i dels trams de recerca vius–, l’augment de la mobilitat dels estudiants, la millora de la oferta de pràctiques, la millora del procés de seguiment tutorial d’avaluació de TFG i TFM, ...

Així mateix, el procés de seguiment va conduir a la revisió i simplificació dels processos del SGIQ relacionats amb la **definició de la política del PDI** (PE02), la **definició de perfils i admissió d’estudiants** (PC02), la **orientació i tutorització de l’estudiant** (PC04), la mobilitat (**PC07 i PC08**), les pràctiques externes (**PC09 i PC10**),

la [inserció laboral](#) (PC11), la [gestió documental del SGIQ](#) (PA01), la [mesura de satisfacció dels grups d'interès](#) (PA04), la [gestió de convenis amb organitzacions](#) (PA09) i la [revisió i millora del SGIQ](#) (PE04) (vegeu el subestàndard 3.3 d'aquest informe), la qual cosa ha esdevingut en millores directes en cadascuna de les titulacions.

Un altra acció de millora derivada dels informes de seguiment és la creació de la bústia en línia "[Dóna'ns la teva opinió](#)", suggerida al procés de seguiment de les titulacions. Els indicadors dels IST mostren que les accions de millora implementades han estat eficaces. També cal destacar que el procés de seguiment ha conduït a l'elaboració d'un [pla de beques FPI](#) per al període 2015-2020, que té en compte les necessitats de millora de les titulacions en matèria de professorat doctor (vegeu la part comuna de l'estàndard 4 d'aquest informe).

En aquest procés de seguiment de les titulacions, les eines són contínues i plurals. Així, la [Junta de Facultat](#) del centre, que aplega el degà i els directors d'estudis, recull i discuteix els suggeriments i les propostes de millora que els directors d'estudi han rebut de les audiències involucrades (professors, estudiants, titulats i ocupadors) i que després traslladen als ISD. A més, la Junta de Facultat vetlla per la implantació de les accions proposades al Pla de millora. S'adjunten també com a evidència [actes de la Comissió Interna de Qualitat](#) (CIQ).

També s'hi incorporen i implanten les propostes de millora i les recomanacions dels informes d'avaluació de les sol·licituds de verificació de l'AQU i de l'ANECA; es repassa periòdicament la classificació que es realitza sobre la formació prèvia requerida; s'estableixen el marc i la normativa específica per al disseny, l'execució, la supervisió i l'avaluació dels Treballs de Final de Grau o els Treballs de Final de Màster, com per exemple el format i disponibilitat pública que han de tenir; s'inclou informació referent als procediments per a la mobilitat del professorat, i es concreta la suficiència dels recursos materials de la Universitat per cobrir la docència. Així mateix, es revisa el procediment de valoració del progrés acadèmic.

El SGIQ del centre disposa d'un procés implementat per a l'acreditació de les titulacions; concretament, disposa del Procés d'Acreditació de Titulacions (d'ara endavant [PC14](#)) del *Manual de Processos* del SGIQ, el qual es troba disponible a la pàgina web de [Qualitat](#), en l'apartat "Sistema Garantia Interna de Qualitat".

Aquest procés d'acreditació és la culminació del procés continu de seguiment de les titulacions. En aquest procés d'acreditació el CAI és el responsable de l'elaboració de la documentació requerida per a l'acreditació de les titulacions i de la preparació de la composició de les audiències de la visita del Comitè d'Avaluació Externa (CAE) al centre.

En aquest procés d'acreditació hi participen tots els grups d'interès del centre. Així, la composició del CAI garanteix que en aquest procés hi hagi representats els responsables acadèmics, els professors, els estudiants i el personal d'administració i serveis. En aquest sentit, el Consell de Govern aprova l'autoinforme i els titulats dels màsters hi participen a través de l'enquesta sobre la satisfacció amb la formació rebuda i l'autovaloració de competències transversals adquirides.

Cal afegir que la UTQ de la UAO CEU realitza reunions periòdiques amb el professorat amb càrrecs de gestió de titulacions, departaments, etc., amb l'objectiu que disposin d'una formació que els permeti participar amb coneixement i responsabilitat en els diversos òrgans, com per exemple el CAI, els subCAI i la CSD, i en l'elaboració dels autoinformes d'acreditació i dels informes de seguiment.

Cal destacar que la implementació del procés PC14 ha permès acreditar un total de dinou titulacions oficials (deu graus i nou màsters universitaris), i la recent reacreditació de dues titulacions al febrer de 2020 (màster universitari en Gestió Administrativa i del màster universitari en Estudis Humanístics i Socials).

En relació amb aquest últim fet, cal remarcar que a la recent valoració rebuda d'AQU als informes de reacreditació de febrer de 2020 del [màster universitari en Gestió Administrativa](#) i del [màster universitari en Estudis Humanístics i Socials](#), l'estàndard **3 (Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ) va ser valorat com a "se alcanza"** i més concretament, al subestàndard 3.1 s'indica que *"el SGIC cuenta con un proceso implementado que facilita el diseño y aprobación de las titulaciones, así como su seguimiento y acreditación, con implicación de los grupos de interés más significativos"* i **s'acredita el subestàndard 3.1 sense condicions**. És per aquest motiu que, donades totes les evidències i la recent valoració rebuda d'AQU, la Institució entén per superat aquest estàndard.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_3.1](#)

### **3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.**

El SGIQ del centre disposa d'un procés implementat que gestiona la recollida dels resultats rellevants de la titulació; concretament, disposa del Procés de seguiment de titulacions PC13 del [Manual de Processos del SGIQ](#), el qual es pot consultar a la pàgina web de [Qualitat](#), a l'apartat "Sistema Garantia Interna de Qualitat".

Els processos que s'esmenten a continuació donen suport al procés PC13:

- [PA01: Procés de gestió documental del SGIQ](#)
- [PA04: Procés per a la mesura de la satisfacció dels grups d'interès](#)
- [PA05: Procés per a la gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments](#)
- [PA11: Procés de mesurament dels resultats](#)
- [PA12: Procés d'anàlisi i millora contínua dels resultats](#)

A més, en el Procés de resultats d'aprenentatge (d'ara endavant [PC06](#)), es pot comprovar que les activitats d'aprenentatge afavoreixen l'aprenentatge de l'alumnat i que els resultats d'aprenentatge que obtenen els estudiants es corresponen amb els



objectius i el disseny del programa formatiu. Així, els resultats d'aprenentatge segueixen les dinàmiques establertes per Bolonya.

D'acord amb els processos PC13 i PA01, la UTQ s'encarrega de la recollida dels indicadors dels informes de seguiment de les titulacions oficials. A l'annex del procés PC13 hi ha una taula dels indicadors recollits anualment, d'acord amb la guia de seguiment de l'AQU.

Tant a la pàgina web de cada titulació oficial (a l'apartat "Qualitat i normativa") com a la pàgina web de [Qualitat](#) (a l'apartat "Avaluació i seguiment") es poden consultar els fitxers històrics dels indicadors de seguiment de cada titulació, els quals recullen l'evolució d'aquests indicadors al llarg de tots els cursos des que es van implantar les titulacions, la qual cosa en facilita l'anàlisi valorativa.

A la carpeta d'evidències s'hi pot trobar els resultats de les **enquestes de satisfacció** dels cursos [2017-2018](#) i [2018-2019](#) realitzades als estudiants, titulats i professorat dels graus i màsters universitaris, i per a aquest últim curs s'han incorporat com a novetat les enquestes a [ocupadors](#) i [PAS](#), seguint les recomanacions rebudes als anteriors informes d'avaluació de seguiment i acreditació de titulacions. En particular, s'hi pot trobar:

Curs acadèmic 2017-2018:

- Satisfacció professorat amb programa formatiu de Grau i Màster (enquesta bianual)
- Satisfacció estudiants de Grau i Màster
- Satisfacció titulats de Grau i Màster
- Enquesta satisfacció dels estudiants amb els Serveis de la Universitat
- Enquesta Inserció Laboral (EIL AQU 2017) – resultats UAO

Curs acadèmic 2018-2019:

- Satisfacció titulats de Grau i Màster
- Satisfacció estudiants de Grau i Màster
- Satisfacció estudiants amb l'Acció Tutorial
- Satisfacció estudiants amb diferents Serveis de la Universitat
- Satisfacció del Personal d'Administració i Serveis (PAS)

Com s'ha comentat anteriorment, a les evidències del subestàndard també s'hi pot trobar les enquestes realitzades als estudiants de Grau en aquests dos períodes. Cal tenir en compte i remarcar l'augment significatiu, fruit de les millores implementades en aquest aspecte, de la participació a les enquestes per part de l'alumnat, amb el que s'evidencia la millora continua del Sistema:

<b>ENQUESTA SATISFACCIÓ PROGRAMA FORMATIU - PARTICIPACIÓ</b>			
<b>GRAU</b>		<b>MÀSTER</b>	
2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019
6%	<b>70%</b>	16%	<b>42%</b>

Aquests indicadors de seguiment, que principalment s'han extret de l'aplicatiu de Gestió Acadèmica SAUCE, recullen, en les diverses dimensions, els resultats de

l'aprenentatge (resultats acadèmics i personals, inserció laboral, pràctiques externes i mobilitat, etc.) i la satisfacció dels diversos grups d'interès (estudiants, titulats, professors, ocupadors, PAS, etc.).

D'altra banda, la satisfacció de tota la comunitat universitària també es mesura mitjançant els resultats obtinguts a la bústia en línia “[Dóna'ns la teva opinió](#)”, de la pàgina web de la Universitat (tant d'estudiants de [grau](#) com de [màster](#)), que té com a objectiu recollir suggeriments, reclamacions o queixes, i felicitacions o agraïments. Totes les incidències (suggeriments, reclamacions, queixes, etc.) de la bústia en línia es gestionen des del [Servei d'Atenció a l'Estudiant](#) del Vicerectorat d'Estudiants de la UAO CEU; cal dir, a més, que, en cas que no s'hagi optat per l'anonimat, totes aquestes incidències es responen. Les incidències que afecten una titulació, un departament, un servei, etc. es remeten directament a la persona responsable, que és l'encarregada de valorar-les i atendre-les. En general, les incidències resulten molt útils i, sens dubte, constitueixen una font de propostes de millora pel centre.

Així doncs, la Institució considera eficaços i amb un bon grau de resposta els instruments utilitzats per a la recollida d'informació per a la gestió eficient de les titulacions (en especial els resultats acadèmics), la implantació dels plans de millora generats i la eficàcia de les accions implantades.

Finalment, la recent valoració rebuda d'AQU als informes de reacreditació de febrer de 2020 del [màster universitari en Gestió Administrativa](#) i del [màster universitari en Estudis Humanístics i Socials](#), **l'estàndard 3 (Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ) va ser valorat com a “se alcanza”** i més concretament, al subestàndard 3.2 s'indica que *el SIGC cuenta con un proceso implementado que gestiona la recogida de resultados relevantes, con la existencia de un cuadro de indicadores con información sobre su evolución temporal. El SIGC permite la recogida de la información sobre la satisfacción de los estudiantes y titulados con respecto al programa formativo* i **s'acredita el subestàndard 3.2 sense condicions**. És per aquest motiu que, donades totes les evidències i la recent valoració rebuda d'AQU, la Institució entén per superat aquest estàndard.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_3.2](#)

### **3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora continuada.**

El SGIQ del centre disposa d'un procés implementat que es revisa periòdicament per analitzar-ne l'adequació; concretament, disposa del Procés de revisió i millora del SGIQ-UAO (d'ara endavant [PE04](#)), del [Manual de Processos del SGIQ](#), el qual es troba disponible a la pàgina web de [Qualitat](#), a l'apartat “Sistema Garantia Interna de Qualitat”.

Des de l'aprovació del disseny del SGIQ, el Vicerectorat de Qualitat del centre ha revisat i simplificat els processos que s'esmenten a continuació, motivat, sobretot, pels plans de millora inclosos en els IST, els ISD i els autoinformes d'acreditació i pels informes de valoració del seguiment i d'acreditació d'AQU. Així doncs, el Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la Universitat (SGIQ), així com els seus processos, estan sent revisats i adaptant-se a la realitat de funcionament, afavorint la millora continua de la Institució i preparant-se per a la certificació de la implantació del SGIQ en un futur pròxim. Els següents processos ja han estat revisats:

- PE02: Procés per a la definició de la política del PDI
- PE04: Procés de revisió i millora del SGIQ
- PC02: Procés de definició de perfils i admissió d'estudiants
- PC04: Procés de orientació i tutorització a l'estudiant
- PC07: Procés de planificació de la mobilitat
- PC08: Procés de gestió de la mobilitat
- PC10: Procés de gestió de les pràctiques externes
- PC11: Procés d'inserció laboral
- PA01: Procés de gestió documental del SGIQ
- PA04: Procés per a la mesura de satisfacció dels grups d'interès
- PA09: Procés per a la gestió de convenis amb organitzacions

A més, el Vicerectorat de Qualitat del centre va crear dos processos nous, concretament, els processos que es detallen a continuació:

- PC13: Procés de seguiment de les titulacions
- PC14: Procés d'acreditació de les titulacions

Com a resultat del procés PE04 (procés revisat al setembre de 2019, on també va passar de ser un procés de suport a un estratègic), s'han revisat, actualitzat i creat els processos anteriors, supervisat per la CIQ i aprovat pel Consell de Govern de la UAO CEU, fet que demostra la seva implantació i aconseguiment de resultats.

Tanmateix i per a la realització de l'anàlisi del SGIQ s'ha creat un [protocol](#) que complementa aquest procés estratègic, i que es fa servir per a la seva revisió, anàlisi i millora, amb l'objectiu de comprovar que el Sistema es troba implantat i desplegat en el Centre responsable de la impartició de les titulacions sota l'abast del SGIQ, i que és adequat i amb suficient maduresa per a assegurar la qualitat.

Per a la seva elaboració s'ha seguit el model proposat per l'Agència Nacional d'Avaluació de la Qualitat i l'Acreditació (ANECA) i que es recull dins del Programa AUDIT. Així mateix, s'indica sobre quins criteris dels ESG (European Standards and Guidelines) i sobre quines dimensions de la Guia per a la Certificació del SGIQ (AQU Catalunya) es basa cada procés de l'SGIQ de la UAO CEU.

Així mateix, s'haurà d'assegurar que els resultats obtinguts siguin conseqüència de l'aplicació dels processos, alineats amb els objectius i estratègia de la Institució (tal com s'indica en l'estàndard 1.1 dels ESG, "Les institucions han de tenir una política pública de assegurament de la qualitat que formi part de la seva gestió estratègica").

D'aquesta manera, per poder comprovar el grau d'implantació de cada procés es faciliten una sèrie de qüestions, basades en el document 03 de el programa AUDIT ("*Herramientas para el Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria*").

Finalment, [s'analitzen individualment tots els processos](#) que integren el SGIQ UAO CEU, així com de les **evidències** que suporten aquest Sistema. A la fi de cada procés es presenta un **pla de millora** en què s'han d'assenyalar les necessitats i propostes de millora per procés, especificant a més el o els responsables de dur-les a terme i la seva prioritat, en atenció a la següent escala: prioritat alta (immediata), mitja (a curt termini), baixa (a llarg termini). El [protocol d'anàlisi del SGIQ](#) està disponible a les evidències del subestàndard.

Així doncs, a partir del curs 2018-2019, el Vicerectorat de Qualitat del centre està revisant sistemàticament la resta de processos (pendents encara de la seva aprovació, si procedeix, en Consell de Govern de la UAO CEU durant el curs 2019-2020):

- PE03: Procés per a la definició de la política del PAS
- PC01: Procés de disseny i aprovació de l'oferta formativa
- PC03: Procés de revisió periòdica dels programes formatius
- PC06: Procés resultats de l'aprenentatge
- PC08: Procés de gestió de la mobilitat
- PC09: Procés de gestió de les pràctiques externes i orientació professional
- PC11: Procés d'inserció laboral
- PA10: Procés d'informació pública i rendició de comptes

D'altra banda, cal destacar la informatització del Procés per a la gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments (d'ara endavant [PA05](#)) del SGIQ per mitjà de la bústia en línia "[Dóna'ns la teva opinió](#)", a la pàgina web de la Universitat, que està oberta a tota la comunitat universitària.

Respecte als processos relacionats amb el PDI, cal destacar que en novembre de 2018 el grup CEU ha obtingut el [Certificado AENOR de Servicio Evaluación de Personas](#) pel seu servei de reclutament i selecció de persones, el qual s'adjunta com a evidència.

Així mateix, cal també remarcar la informatització del procés d'avaluació del professorat, per mitjà d'un aplicatiu creat al Campus Virtual de la UAO CEU, fins el curs 2016-2017 tant pel que fa a l'avaluació de l'acompliment (que era anual i també incloïa recerca i gestió) com pel que fa a l'avaluació de l'activitat docent del professorat (que era triennal) dins del programa DOCENTIA; i des del curs 2017-2018 pel que fa a l'avaluació i desenvolupament del PDI del grup CEU anomenada "[Docentia<sup>CEU</sup>](#)" (que substitueix els dos sistemes d'avaluació anteriors, és anual i també inclou recerca i gestió). Es va actualitzar al [Manual d'Avaluació Docent](#) (programa DOCENTIA), el qual es troba disponible a la pàgina web de [Qualitat](#), a l'apartat "[Sistema Garantia Interna de Qualitat > Manual d'avaluació docent](#)".

La [Comissió Permanent de Qualitat](#), formada per la vicerectora d'Estudiants i Qualitat i pel director i tècnics de la UTQ, es reuneix setmanalment per tractar les diverses qüestions de qualitat i, especialment, discuteixen i analitzen les que afecten a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions, així com la revisió dels processos del SGIQ. Des d'aquesta comissió, es pren la iniciativa per fer propostes a la [CIQ](#), de la qual formen part els directors d'estudis dels graus i els directors dels programes dels màster universitaris.

Des de la CIQ es valora positivament, en general, l'impacte que ha tingut la implementació dels processos del SGIQ i les seves revisions en la millora de les titulacions. Així, com ja s'ha comentat al subestàndard 3.1 d'aquest informe, el procés de seguiment ha conduït a realitzar diverses accions de millora.

Cal incidir que tots els processos i informació relacionada amb el SGIQ resten a disposició pública i es poden consultar mitjançant la pàgina web de [Qualitat](#), a l'apartat "Sistema Garantia Interna de Qualitat" / "Processos del SIGQ de la UAO CEU".

D'acord amb els objectius de qualitat de la UAO CEU per al curs 2019-2020 i els plans de millora de les acreditacions que el centre ha afrontat des del curs 2014-2015, s'estableix com a prioritari en relació amb el SGIQ continuar fent-ne la revisió i la millora, simplificant-lo i adaptant-lo a la realitat de funcionament de la institució, i tractant d'aprofitar les sinergies per aconseguir, a mitjà termini, la certificació de la implantació del SGIQ de la UAO CEU, el qual és l'objectiu prioritari de la CIQ.

Cal assenyalar que durant el curs actual 2018-2019 un tècnic de la UTQ s'ha titulat del [Màster Universitari en Avaluació i Gestió de la Qualitat en l'Educació Superior per la Universitat Oberta de Catalunya \(UOC\)](#) i en col·laboració amb AQU Catalunya i la [International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education \(INQAAHE\)](#), una associació mundial de prop de 300 organitzacions actives en la teoria i la pràctica de l'assegurament de la qualitat en l'educació superior.

El seu Treball de Fi de Màster (TFM) és titula "[Certificación de la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad \(SGIC\) de la Universitat Abat Oliba CEU](#)". En aquest TFM l'autor -entre altres coses- realitza una auditoria interna del SGIQ de la UAO CEU, desenvolupant un estudi DAFO del Sistema per identificar les seves febleses, amenaces, fortaleses i oportunitats. Finalment i després de realitzar l'anàlisi i conclusions, s'aporten una sèrie de recomanacions per poder abordar el procés de certificació amb garanties.

Tenint present aquest objectiu, s'ha realitzat un [informe de revisió dels processos del SGIQ](#) (febrer de 2020), el qual s'adjunta com evidència, i aquest curs es realitzarà per primera vegada la memòria de revisió del SGIQ tal i com preveu el Procés de revisió i millora del SGIQ ([PE04](#)).

Per dur a terme aquest objectiu prioritari d'aconseguir, a mitjà termini, la certificació de la implantació del SGIQ de la UAO CEU, tenint en compte el seguiment del pla de millora de centre de la última acreditació i la situació actual, es proposen les accions de millora següents.

**Acció 1.** Revisar i simplificar el procés estratègic Procés per a l'establiment, revisió i actualització de la política i objectius de qualitat (PE01) del SGIQ.

Responsable: rector, que compta amb l'assessorament de la UTQ.

Termini: curs 2019-2020.

Prioritat: alta.

**Acció 2.** Continuar amb la revisió i simplificació sistemàtica dels processos claus del SGIQ.

Responsable: responsable de cada procés clau, que compta amb l'assessorament de la UTQ.

Termini: curs 2019-2020.

Prioritat: alta.

Indicador de seguiment: nombre de processos clau revisats.

**Acció 3.** Continuar amb la revisió i simplificació sistemàtica dels processos de suport del SGIQ.

Responsable: responsable de cada procés de suport, que compta amb l'assessorament de la UTQ.

Termini: bienni 2019-2021.

Prioritat: alta.

Indicador de seguiment: nombre de processos de suport revisats.

**Acció 4.** Crear una carpeta compartida i elaborar plantilles adequades per recollir les evidències generades pels processos del SGIG.

Responsable: UTQ.

Termini: bienni 2019-2021.

Prioritat: alta.

**Acció 5.** Continuar les gestions amb la resta d'universitats CEU i d'universitats catalanes per adquirir una aplicació informàtica que suporti la gestió centralitzada de la documentació associada al SGIQ.

Responsable: Vicerectorat de Qualitat

Termini: bienni 2019-2021.

Prioritat: mitjana.

Finalment, cal remarcar que la recent valoració rebuda d'AQU als informes de reacreditació de febrer de 2020 del [màster universitari en Gestió Administrativa](#) i del [màster universitari en Estudis Humanístics i Socials](#) (reacreditades globalment sense condicions), **l'estàndard 3 (Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ) va ser valorat com a "se alcanza"**, per tant la Institució entén superat aquest estàndard. Tot i aquest fet, es continua treballant en la revisió i millora del Sistema i els seus processos de manera sistemàtica.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC\\_3.3](#)

## **Estàndard 4. Adequació del professorat al programa formatiu**

Les Normes d'organització i funcionament de la UAO CEU estableixen l'estructura del personal acadèmic i el règim de dedicació basat en els acords del Conveni Estatal de Centres d'Ensenyament Universitari i Investigació. D'acord amb aquesta normativa de dedicació, el Departament d'Empresa i Economia només compta amb professorat ordinari i professorat associat.

Les mateixes Normes d'organització i funcionament de la UAO CEU defineixen uns criteris de dedicació docent del professorat que contempen les hores dedicades a la docència a l'aula, les hores de tutorització d'alumnat, les hores de direcció de TFG i TFM, les hores de tutorització de Pràcticum, les hores de direcció de tesis doctorals, les hores de direcció de projectes de recerca finançats en convocatòries públiques o privades i les hores de dedicació a les tasques de gestió per al professorat que ocupa càrrecs amb nomenament dins de l'estructura organitzativa de la Universitat.

L'aplicació de les Normes aplicació dona lloc a un repartiment equilibrat entre el professorat de les tasques de docència, de recerca i de gestió, de manera que tot el personal docent pugui disposar del temps necessari per atendre adequadament tant les seves obligacions docents, com també les seves obligacions de recerca i de gestió sense deixar de banda l'atenció a l'alumnat.

El professorat disposa d'oportunitats per millorar la qualitat docent i investigadora. La Universitat organitza regularment conferències i activitats dirigides al professorat, d'entre les quals en destaquen les dirigides a la millora i a la innovació docent, que es fan amb el suport del Departament de Recursos Humans. Durant el bienni 2017-2019, el professorat del nostre departament ha tingut l'oportunitat de participar en cursos i tallers com, per exemple, el Taller d'introducció a l'ús de Bloomberg a l'aula, el Curs d'Excel nivell mitjà, el Curs d'eines digitals per a l'educació, el Curs de gestió de conflictes a l'aula, i el curs TFG: metodologia i seguiment, entre d'altres. La Universitat és activa en relació amb la innovació docent i promou la participació del professorat en projectes d'innovació i de millora de la qualitat docent.

S'evidencia doncs que un dels objectius de la Universitat és la millora de la qualitat docent, clarament un dels pilars de la nostra Institució. A la carpeta d'evidències es pot comprovar tot un seguit d'accions formatives dirigides al professorat de la Universitat (i del propi Grau avaluat), els plans de formació dels últims cursos acadèmics, tutorització de TFG's, investigació, etc.

Sovint es conviden professionals, professors i investigadors visitants de prestigi reconegut en diversos camps per tal de reforçar l'excel·lència, la professionalització i la internalització del programa formatiu. Per al TFG i el Pràcticum, el seguiment i la tutorització estan regulats, i els estudiants poden consultar la informació a la pàgina web, que també reben per altres canals personalitzats a través dels tutors, dels professors o de la Direcció d'Estudis.

Actualment, el Departament d'Empresa i Economia compta amb 118 professors

ordinaris que imparteixen docència en els diferents estudis de grau i màster que en depenen. La plantilla equivalent a temps complet del Departament és de 22 professors. La ràtio professorat/alumnat a les titulacions del Departament se situa en 1/22, per la qual cosa no supera el límit màxim permès de 1/25.

Pel que fa a les categories professionals, aquest conjunt de professorat es distribueix de la següent manera, d'acord amb l'article 52 de les Normes d'organització i funcionament de la Universitat Abat Oliba CEU: professorat catedràtic (un), professorat titular (quatre), professorat adjunt (quatre), professorat associat (108) i becaris de recerca (un).

El 74,5 % dels crèdits de grau i màster universitari del curs 2018-2019 els ha impartit professorat doctor. La plantilla permanent del Departament assumeix el 42 % de la docència, especialment el professorat titular i adjunt, mentre que el 58 % restant els imparteix professorat associat.

Després de les millores realitzades seguint les indicacions del Comitè d'Avaluació Extern, considerem que, actualment, l'adequació del professorat al programa formatiu es pot qualificar d'òptima, tant pels coneixements acadèmics i professionals del professorat com pels percentatges requerits per als estudis de titulació (doctorats) i d'acreditacions. Alhora, se segueixen uns patrons de qualitat excel·lents pel que fa al percentatge de doctors, d'acreditats i, per categoria, de professors permanents i laborals; pel que fa a l'assignació de professorat i l'àrea de coneixement, experiència docent i de recerca, i també pel que fa a indicadors de satisfacció dels estudiants.

En relació al nivell de qualificació acadèmica del professorat, i concretament del grau en Màrqueting i Direcció Comercial, atesa la resposta a un dels aspectes per millorar obligatòriament a l'Informe d'avaluació de la sol·licitud d'acreditació del grau en Màrqueting i Direcció Comercial emès per la Comissió Específica de Ciències Socials i Jurídiques de l'AQU, s'ha incrementat notablement el nombre de professorat doctor i acreditat, tal i com es podrà observar en el següent subestàndard. En resum, fruit d'aquest esforç ha augmentat significativament la docència impartida per professorat doctor, del 53,6 % el curs 2014-2015 fins al 78 % el curs 2018-2019, i el professorat acreditat ha passat del 32,1 % el 2014-2015 al 62 % el curs 2018-2019. Per al curs 2019-2020 es fa una estimació d'aproximadament el 70 % ([taula 4.1.1](#) de la carpeta d'evidències).

Si desglossem aquestes dades per categories de professorat, podem observar ([taula 4.1.1](#)) que aquest increment prové, en part, de la docència impartida per professorat adjunt doctor: del 18,8 % del curs 2017-2018 s'ha passat al 32,1 % del curs 2018-2019. Fruit d'aquesta dinàmica, la docència impartida per professorat no doctor s'ha reduït, sensiblement, fins al 22 %. D'altra banda, la docència impartida per professorat amb dedicació completa ha augmentat fins al 54 % durant el període considerat.

L'important component professionalitzador que tenen les matèries dels darrers cursos del grau també justifica plenament que una part de la docència la imparteixi professorat no doctor, però que té una experiència professional àmplia, la qual és molt ben valorada pels estudiants. Aquestes consideracions, unides a la dimensió de la Universitat, que imposa una economia de mitjans al Departament d'Empresa i Economia, explica per què el 42 % de la docència s'encarrega a professorat amb



dedicació completa i el 58 % de la docència, a professorat col·laborador contractat a temps parcial.

Així, doncs, donat els antecedents i les evidències aportades en aquest i els següents subestàndards, la Universitat entén que es dona resposta als condicionants de la última avaluació, i considera superat l'estàndard quatre referit al professorat.

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC 4.Text Comú](#)

## **GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL**

### **4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té una experiència docent, investigadora i, si escau, professional suficient i valorada.**

El Departament d'Empresa i Economia de la Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU vetlla per la selecció acurada del professorat segons el perfil acadèmic que requereix cada titulació.

Tal i com s'ha comentat anteriorment, el nivell de qualificació acadèmica del professorat dels estudis de grau en Màrqueting i Direcció Comercial, per donar resposta a un dels aspectes per millorar obligatòriament indicat a l'anterior Informe d'avaluació del grau, s'ha incrementat notablement el nombre de professorat doctor i acreditat. El percentatge d'hores de docència impartides per professorat doctor ha evolucionat des del 53,6 % del curs 2014-2015 fins al 78 % del curs 2018-2019. D'altra banda, el percentatge de professorat acreditat també ha augmentat del 32,1 % el 2014-2015 al 62 % el curs 2018-2019. Per al curs 2019-2020, es fa una estimació d'aproximadament el 70 %.

Si desglossem aquestes dades per categories de professorat, podem observar ([taula 4.1.1.](#) de la carpeta d'evidències) que aquest increment prové, en part, de la docència impartida per professorat adjunt doctor, atès que del 18,8 % del curs 2017-2018 s'ha passat al 32,1 % del curs 2018-2019. Fruit d'aquesta dinàmica, la docència impartida per professorat no doctor s'ha reduït, sensiblement, fins al 22 %. Alhora, la docència impartida per professorat amb dedicació completa ha augmentat fins al 54 % durant el període considerat, donant també compliment a les recomanacions d'AQU.

#### Experiència docent

La selecció del professorat té com a objecte garantir que el personal seleccionat disposa de l'experiència docent i professional que es requereix per a dur a terme l'atenció, el seguiment i l'avaluació del procés d'aprenentatge de l'alumnat. En aquest sentit, i per donar resposta a un altre dels aspectes per millorar de l'informe de seguiment del període 2015-17 emès per la Comissió Específica de Ciències Socials i Jurídiques d'AQU, s'han organitzat més activitats formatives per a tot l'equip docent

(tant el propi com el professorat col·laborador) amb l'objectiu de garantir, principalment, la seva formació pedagògica i metodològica, però també per fomentar que s'impliquin en la comunitat UAO CEU i n'augmenti el sentiment de pertinença. De manera periòdica es duen a terme seminaris o jornades d'innovació docent.

A tall d'exemple, pel que fa als plans de formació, cal destacar els cursos d'ús d'eines digitals adaptades a la docència, els cursos sobre com estructurar discursos en públic, els cursos d'idiomes (de diferents nivells), els cursos de llengua anglesa dirigits a la docència en anglès, els tallers de suport per a l'acreditació i els tallers de lideratge impartits conjuntament amb el prestigiós Center for Creative Leadership (CCL) (vegeu [Acord formació CEU\\_CCL\\_Lideratge](#)). Totes aquestes accions mostren uns resultats satisfactoris i contrastables.

D'altra banda, la selecció del professorat col·laborador que intervé a les assignatures de TFG i Pràcticum està vinculada directament a l'experiència acadèmica o professional i al camp d'especialització, però també a la capacitat de dedicació, atesa la importància estratègica per a l'alumnat d'aquestes assignatures.

#### Experiència investigadora

Pel que fa a l'experiència investigadora, el professorat propi dels graus participa activament en la recerca i està involucrat en diferents grups de recerca amb finançament propi i extern (vegeu [Projectes d'investigació 2017-2019](#)). En aquesta evidència també es dona compliment al requeriment de l'últim informe d'avaluació, citant les fonts de finançament dels projectes, tipus de projectes i identificació, entre d'altres.

L'experiència investigadora del professorat propi es pot mesurar en nombre de trams de recerca, com també amb l'activitat de recerca que es duu a terme. En conjunt, el curs 2018-2019, el 30 % del professorat té, com a mínim, un o més trams de recerca amb una avaluació positiva (vegeu la [taula 4.1](#) de la carpeta d'evidències). Això demostra la capacitat de superació del col·lectiu i les possibilitats que en deriven quant a la transferència a la docència.

La recerca dels estudis està articulada entorn de diferents eixos. Aquesta pluralitat es veu, també, amb l'agrupació i l'adscripció dels investigadors, atès que, sovint, duen a terme la recerca en grups vinculats a altres estudis i universitats. Entre els grups de recerca s'hi inclouen: un grup de recerca reconegut pel Servei d'Ocupació de Catalunya, nou reconeguts com a emergents finançats per la Fundació bancària "La Caixa", quatre reconeguts com a emergents finançats per la Fundació bancària "La Caixa" i vuit pel Banco Santander.

D'altra banda, des del curs 2013-2014 la UAO CEU fa un important esforç institucional per impulsar la recerca en innovació educativa als estudis universitaris per, d'aquesta manera, col·laborar a millorar la docència en el context de la construcció de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES). Per això, en els darrers cursos, s'han potenciat els projectes d'innovació i millora de la qualitat docent, en els quals ha participat professorat del grau (vegeu els [documents 4.1.2](#) de la carpeta d'evidències).

Tanmateix, el conjunt d'aquest professorat ha publicat, els anys 2018 i 2019, més de 30 articles en revistes indexades, que apareixen a les bases de dades especialitzades de prestigi reconegut, i ha publicat més de 20 capítols i llibres en editorials especialitzades. Pel que fa a la capacitat formativa del professorat, es posa de manifest que, en conjunt, s'han llegit 20 tesis entre els anys 2017 i 2019, i actualment se'n dirigeixen 19. Vegeu exemples a la carpeta d'evidències [4.1](#).

En aquest sentit, com a propostes de millora es plantegen les accions següents: afavorir l'emergència de línies de recerca innovadores; incrementar la productivitat, la visibilitat i l'impacte de l'activitat científica d'acord amb els criteris de qualitat específics de les ciències socials; millorar la taxa d'èxit en convocatòries competitives de projectes de recerca; captar talent i mobilitat, especialment en convocatòries europees; incrementar la dedicació a la recerca mitjançant finançament extern i intern; fer noves contractacions per a recerca o captar talent extern, i afavorir la producció i difusió de coneixement a la comunitat acadèmica i científica.

#### Experiència professional

Un dels punts forts dels estudis del grau en Màrqueting i Direcció Comercial és l'articulació entre docència i experiència professional. Aquesta combinació s'aconsegueix amb el treball conjunt del professorat propi que té un perfil acadèmic (encara que molts d'ells tenen, a més, experiència professional) amb el professorat col·laborador que té una dedicació professional externa en una institució acadèmica o de recerca (universitat o centre de recerca), o en una empresa o organització directament relacionada amb l'assignatura que imparteix. Es tracta de professionals amb una dilatada experiència que aporten una visió molt contextualitzada i pràctica a assignatures de naturalesa aplicada o pràctica. Aquesta experiència també contribueix a una orientació acadèmica i professionalitzant dels estudiants més completa.

D'altra banda, cada semestre es fa una valoració conjunta per part de la Direcció de Departament i la Direcció d'Estudis de la titulació en què s'avaluen els resultats de diferents ítems del sistema de qualitat interna, especialment pel que fa a la satisfacció dels estudiants i al rendiment acadèmic aconseguit a cada assignatura.

Donades les evidències i informació aportada, la Institució considera que es dona compliment als requeriments dels anteriors informes d'avaluació, i considera superat el subestàndard.

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC 4.1](#).

#### **4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.**

La dedicació del professorat del grau en Màrqueting i Direcció Comercial és força elevada, tot i que les mateixes [Normes internes d'organització i funcionament](#) de la UAO CEU defineixen uns criteris de dedicació docent del professorat que contemplen les hores dedicades a la docència a l'aula, les hores de tutorització d'alumnes, les hores de direcció de treballs finals de grau, les hores de tutorització de Pràcticum, les hores de direcció de tesis doctorals, les hores de dedicació a projectes de recerca finançats en convocatòries públiques o privades, i les hores de dedicació a les tasques de gestió del professorat que ocupa un càrrec dins l'estructura organitzativa de la Universitat. L'aplicació d'aquestes normes dona lloc a un repartiment equilibrat de les tasques de docència, de recerca i de gestió entre el professorat. D'aquesta manera, els docents poden disposar del temps necessari per atendre adequadament les obligacions docents i, alhora, les obligacions de recerca i de gestió, sense deixar de banda l'atenció a l'estudiant.

La dedicació del professorat a temps complet es computa en 30 ECTS. Aquesta càrrega inclou, a part de la docència de grau, les tasques de coordinació de pràctiques, la tutorització d'alumnat i la direcció d'un màxim de cinc TFG.

D'altra banda, la ràtio d'alumnes per professor o professora és de 22 alumnes, xifra inferior a la normativa vigent, la qual contempla un màxim de 25 alumnes per professor o professora. Tot això, sense tenir en compte la resta de professorat a temps parcial, entre el qual també hi ha professorat doctor i acreditat per l'AQU o l'ANECA. Aquesta ràtio d'alumnes per professor o professora, que permet oferir una atenció personalitzada a l'alumnat, s'ha calculat sobre la base del professorat amb dedicació completa a la Universitat. Una gran part del professorat a temps parcial també està habilitat per dirigir TFG.

La dedicació de la resta de professorat (descrita com de temps parcial) és sempre inferior a 18 ECTS i inclou, en alguns casos, a part de la docència al grau, la tutorització d'alumnat i la direcció d'un màxim de dos TFG.

Els TFG tenen una assignació de 0,5 ECTS, la qual cosa suposa que, com a màxim, el professorat a temps complet dedica 2,5 ECTS a dirigir TFG i el professorat amb dedicació parcial, n'hi dedica un.

De mitjana un professor o professora a temps complet tutoritza tres TFG, la qual cosa suposa una dedicació d'1,5 ECTS, mentre que la resta del professorat sol assumir, de mitjana, un TFG i, per tant, 0,5 ECTS. Tanmateix, la tutorització del Pràcticum es computa amb 0,2 ECTS per professor o professora (tutor o tutora). El perfil del tutor o tutora de Pràcticum és el de professorat a temps parcial que compagina la seva activitat professional amb la docència i la mentorització, acompanyament i supervisió de les pràctiques professionals que l'alumnat fa a l'empresa..

Sovint es conviden professionals, professors i investigadors visitants de prestigi reconegut en diversos camps amb la finalitat de reforçar l'excel·lència, la professionalització i la internacionalització del programa formatiu.

El seguiment i la tutorització del TFG i el Pràcticum està regulat i l'alumnat pot consultar la informació publicada a la pàgina web. A més, també la reben per altres canals personalitzats, com ara a través dels tutors, professors o Direcció d'Estudis.

Aquesta càrrega docent impedeix que la Universitat pugui promoure l'activitat investigadora, tal com es suggereix a l'Informe d'avaluació de la sol·licitud d'acreditació del grau en Màrqueting i Direcció Comercial, emès per la Comissió Específica de Ciències Socials i Jurídiques de l'AQU. En aquest sentit, la Universitat disposa d'un nou sistema d'avaluació i desenvolupament del personal docent i investigador (PDI) que es va iniciar el curs 2017-2018, anomenat Docentia+CEU. Aquest sistema inclou mecanismes de valoració de l'activitat docent i investigadora del professorat i contempla incentius econòmics per millorar la producció científica del PDI: la publicació d'articles en revistes indexades, la consecució de sexennis de recerca, etc., com també la progressiva acreditació del conjunt del professorat doctor.

D'altra banda, el grau de participació dels estudiants a l'avaluació del professorat és massiu, perquè, per conèixer els resultats del seu rendiment acadèmic a través de CampusNet, han d'avaluar prèviament i individualment al professorat. Això fa que la participació en aquest procés sigui, en general, molt superior en comparació amb altres universitats. A part d'avaluar el professorat, els estudiants poden fer comentaris en relació amb la docència rebuda.

Però més enllà de les enquestes semestrals adreçades a valorar la docència impartida a cada assignatura, el Departament d'Empresa i Economia disposa dels resultats de les enquestes de satisfacció de l'alumnat amb els estudis que l'Àrea de Qualitat fa periòdicament (vegeu els resultats de les enquestes del curs [2017-2018](#) i [2018-2019](#)).

Tanmateix, l'estructura de la plantilla del professorat i el nombre de professorat són suficients per impartir la titulació i atendre els estudiants del centre, els quals estan satisfets amb l'atenció del professorat en el seu procés d'aprenentatge.

Per tot això, i amb les evidències aportades, s'entén que el professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC 4.2](#).

### **4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat.**

La Universitat té com a missió impulsar la renovació pedagògica i promoure la millora dels processos de docència-aprenentatge, i contribuir a assegurar la màxima qualitat educativa de la UAO CEU.

Per això, en l'àmbit dels estudis del grau en Màrqueting i Direcció Comercial, i amb l'objectiu de millorar la qualitat de l'activitat docent, s'organitzen diverses activitats formatives per a tot l'equip docent (tant el propi com el professorat col·laborador) amb l'objectiu de garantir, principalment, la seva formació metodològica, tal com s'ha indicat en l'apartat 4.1 d'aquest informe.

En aquest sentit, n'esmenten les següents activitats:

- Seminaris organitzats des del Departament d'Empresa i Economia i des del Departament de Ciències de l'Educació i Humanitats.
- Formació en llengües. L'objectiu prioritari és promoure les terceres llengües per tal d'impulsar i incentivar el multilingüisme en la docència i facilitar al PDI la millora de les competències lingüístiques, en particular de l'anglès i el català. La formació en llengües la completen els cursos del pla de formació ofert per l'Àrea de persones i pel Servei de Llengües de la UAO CEU.
- Jornades de formació de professorat i tutors, organitzades pel Deganat i pel Vicerectorat d'Estudiants.
- Jornades de formació de professorat investigador, organitzades per la Unitat de Gestió de la Recerca, que depèn del Vicerectorat de Recerca.
- Jornades per preparar els processos d'acreditació del professorat, organitzades per la Unitat de Qualitat.
- Convenis per a la mobilitat del professorat, Erasmus i d'altres tipus.

Així mateix, el professorat disposa d'un ampli ventall de recursos per promoure la reflexió i la pràctica educatives, per complementar les habilitats docents i per obrir la possibilitat de desenvolupar-ne de noves:

- Guia docent (disseny, orientacions i normativa per elaborar-la). L'accés a les guies docents és obert mitjançant la pàgina web de la [titulació i del pla d'estudis](#).
- Cronograma (disseny, orientacions i normativa per elaborar-lo).
- Espai CampusNet (desenvolupament de les potencialitats de la plataforma virtual i dinamització).
- Acció Tutorial ([web](#) de suport a l'acció tutorial).
- Recursos d'informació per a la docència (recursos relacionats amb l'ensenyament i l'aprenentatge, la innovació docent i la qualitat educativa en diversos formats).
- Recursos digitals aplicats a la docència (instruments útils per al procés d'ensenyament-aprenentatge).

D'altra banda, la Fundació San Pablo CEU, amb la finalitat de promoure la innovació i reconèixer i incentivar l'excel·lència en la funció docent, ofereix anualment els premis Ángel Herrera a la qualitat en la docència dins d'un grau, en reconeixement a l'exercici d'una activitat docent rellevant dins d'una titulació de la Universitat.

En aquesta línia, durant els darrers cursos, membres del claustre de professorat del Departament d'Empresa i Economia han fet conferències i ponències, i han presentat projectes d'innovació docent en congressos nacionals i internacionals sobre innovació docent (evidències), donant resposta als requeriments de l'últim informe d'avaluació.

Per evidenciar el suport i les oportunitats que la Universitat facilita al professorat per millorar l'activitat docent i investigadora, s'aporten les següents evidències:

- La formació del PDI en elaboracions de projectes per a convocatòries estatals d'I+D+I.
- El llistat de formacions al PDI dutes a terme a la UAO CEU durant els cursos acadèmics [2017-2018](#) i [2018-2019](#), així com en concret del professorat del Grau durant el curs [2018-19](#).
- L'acord que ha signat la UAO CEU per a la formació en [lideratge](#).
- El [pla de formació](#) de la UAO CEU de l'actual curs 2019-2020.
- Informació respecte a la [mobilitat](#) del PDI (de 2017 a 2020).
- [Pla de beques de formació](#) de personal d'investigació 2015-2020.
- Projectes d'Innovació i Millora de la Qualitat Docent ([2017-2018](#) i [2018-2019](#))

Des de la Universitat s'incideix en la formació del professorat per tal d'oferir sempre la millor qualitat en la docència, com també per oferir el màxim suport al PDI per a la recerca. En aquest sentit, s'ha incrementat el nombre de doctors, tal com mostren les evidències que s'adjunten a l'apartat 4.1 i al text comú del Departament. S'espera que el pla de formació de la Universitat contribueixi a seguir augmentant les acreditacions del professorat.

A més, s'aporten evidències de les oportunitats de mobilitat que la Universitat ofereix, tant al PDI com per al personal d'administració i serveis (PAS).

Amb el que s'exposa en aquest informe i amb les evidències aportades, s'entén que es dona compliment a aquest subestàndard i s'evidencia que la institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora al professorat.

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC 4.3](#).

## **Estàndard 5. Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge**

### **5.1. Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral.**

Els [Serveis d'Orientació Acadèmica](#) de la UAO CEU donen suport al procés d'aprenentatge dels alumnes. L'orientació acadèmica s'inicia el primer curs a través de l'acció tutorial, que permet als estudiants resoldre qualsevol dubte relacionat amb l'elecció d'assignatures o amb les dificultats d'aprenentatge, així com, també, amb l'orientació per escollir la carrera professional.

El **Pla d'Acció Tutorial** s'aplica als estudiants de nou accés i al conjunt dels estudiants ja matriculats. Quan un estudiant comença els estudis a la UAO CEU, des del primer dia té assignat un tutor amb el qual tindrà una relació molt estreta durant tots els anys que passi a la Universitat. El primer any s'estableixen un mínim de cinc entrevistes amb el tutor i els informes de totes les entrevistes queden recollits a l'espai virtual del CampusNet. D'aquesta manera, és molt més fàcil poder fer el seguiment dels estudiants i analitzar-ne l'evolució.

És el Vicerectorat d'Estudiants qui assigna els tutors entre els professors de la Universitat: cada professor té assignats de mitjana entre cinc i 15 estudiants nous de primer curs. S'intenta limitar el nombre d'estudiants per tutor per assegurar l'excel·lència en la qualitat de les tutories. Com es pot comprovar, l'acció tutorial a la Universitat es considera un factor fonamental per a la integració, el desenvolupament adequat i l'èxit dels estudiants.

Pel que fa a les tutories acadèmiques, el CampusNet acull els informes de les entrevistes corresponents i fa èmfasi, especialment, en les dels alumnes de primer i segon curs de grau.

Al final de cada curs es realitza l'enquesta de valoració sobre l'Acció Tutorial. Els resultats de la última enquesta realitzada el juny de 2019 van ser els següents:

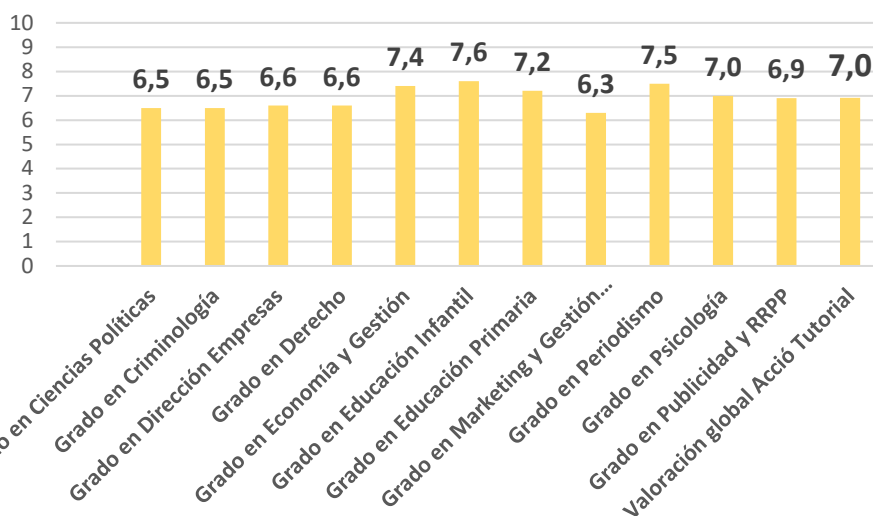
- Població: 746 estudiants
- Nombre de respostes: 528 (participació del 70,7 %)
- Mitjana ponderada UAO CEU: 7,0/10 (nivell de satisfacció amb l'atenció rebuda per part del meu tutor/a en una escala de l'1 al 10).

S'ha de fer èmfasi que gràcies les accions realitzades per la Universitat respecte a la participació a aquesta enquesta ha fer augmentar el nombre de respostes un 66% respecte la realitzada el curs anterior.

A més a més, s'han obtingut dades de tots els Graus (el curs passat no hi van haver dades del Grau en Ciències Polítiques, Grau en Economia i Gestió i Grau en Màrqueting i Direcció Comercial). A continuació, s'aporten els resultats de l'enquesta sobre l'Acció Tutorial realitzada durant el mes de juny de 2019 als estudiants de grau de la UAO CEU, desglossada per titulacions:



## ENQUESTA SATISFACCIÓ SERVEI ACCIÓ TUTORIAL 2018-2019



Els serveis d'orientació professional, a través de les diverses accions d'orientació professional que duu a terme el [Servei de Pràctiques i Ocupació](#), faciliten la incorporació de l'alumne al mercat laboral. Aquest servei pren un protagonisme especial a partir de tercer i quart curs de grau, en què es fa un seguiment més intens i constant dels alumnes, i en programes d'accés a la professió.

És aleshores, també, quan aquestes accions s'intensifiquen, ja que és quan els estudiants tenen la possibilitat de fer pràctiques, preparar la sortida professional i accedir a ofertes de feina amb una supervisió intensa i constant del Servei.

A continuació, s'enumeren algunes de les accions que es duen a terme amb els alumnes de grau, postgrau i màster:

- [Accions individualitzades i en grup d'orientació professional](#): el [conveni](#) entre el Departament d'Empresa i Ocupació i la Secretaria d'Universitats i Recerca per impulsar la inserció i millorar l'ocupabilitat dels joves estudiants i graduats universitaris ha permès ampliar les accions que es duen a terme fins ara. Actualment, s'ofereixen, a més, sessions en grup sobre com fer el currículum [Europass](#), sobre com utilitzar [LinkedIn](#) com a eina de recerca de feina, sobre com preparar l'entrevista de feina, així com també sessions individualitzades i sessions sobre autolideratge. En les sessions individuals es fa tant la supervisió del currículum com també processos de *coaching* o s'ofereix d'informació sobre sortides professionals o estudis de màster.
- [Test psicomètric PDA](#) (*Personal Development Analysis*): aquest test d'implantació recent descriu el perfil conductual de les persones com a eina per analitzar-ne les competències professionals i garantir una correcta tutorització posterior per mitjà del Servei de Carreres Professionals.
- [Pràcticum](#): aquests programes, inclosos als plans d'estudi dels graus i dels màsters professionalitzadors, permeten que l'estudiant apliqui, complementi i millori els coneixements adquirits en la formació acadèmica. A l'inici de les

pràctiques, es designa un tutor de practiques de la Universitat i un altre al centre de pràctiques. Entre els dos tutors i l'alumne es pacten els horaris, la temàtica de les pràctiques i tots els detalls necessaris per garantir el desenvolupament correcte de les activitats que l'estudiant realitzi al centre. A meitat del Pràcticum es pacta una entrevista en què el tutor de la Universitat realitza un seguiment que permet redirigir les pràctiques en cas que sigui necessari.

- [Pràctiques externes voluntàries](#): aquests programes no estan inclosos als plans d'estudi, però se'n pot fer una menció posterior en el suplement europeu al títol. Tenen una durada màxima de 500 hores per conveni acadèmic, a raó de quatre o cinc hores diàries, en un horari alternatiu al dels estudis. Per a l'estudiant, les pràctiques voluntàries són una oportunitat d'aplicar els coneixements teòrics adquirits a la resolució de problemes reals, així com de conèixer les relacions laborals i personals que es creen dins l'empresa. Permeten explorar diferents sortides professionals, afavoreixen l'adquisició i el desenvolupament de competències professionals, i enriqueixen el currículum.
- [Seminars de formació en competències i certificació](#): es tracta de tallers de diversa durada per formar-se en les competències més demandades pel mercat i serveixen per a la incorporació dels perfils junior de cada grau. Un cop acabat el taller i un cop l'alumne ha tingut l'oportunitat d'autoavaluar-se d'aquestes competències, de desenvolupar-les i de rebre el feedback del professional de recursos humans que hagi dirigit el taller, es duen a terme jornades de certificació [CertiUni](#) de competències transversals, plataforma de certificació promoguda per la [Conferència de Rectors de les Universitats Espanyoles \(CRUE\)](#) en col·laboració amb el [Ministeri d'Educació](#) i la [Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials \(CEOE\)](#). Aquesta certificació ofereix a l'estudiant un informe complet sobre el seu perfil competencial, que li és molt útil per afrontar els processos de selecció.
- [Borsa de Treball](#): la Universitat facilita als estudiants i graduats recents dues aplicacions de gestió del currículum. Una els ofereix pràctiques i sortides professionals al territori i l'altra ho fa a nivell internacional, a més de 76.
- [Observatori Laboral](#): és un institut de recerca multidisciplinari sobre les demandes del mercat laboral, la inserció dels nostres titulats i les noves oportunitats de treball. Tots els estudis es realitzen en col·laboració amb empreses, la qual cosa permet recollir sempre el punt de vista dels treballadors i ajustar la formació a les necessitats del mercat de treball.

El [Servei de Pràctiques i Ocupació](#) de la UAO CEU va realitzar els cursos 2016-2017, 2017-2018 i 2018-2019 un total de 401, 359 i 429 convenis individuals (curriculars i extracurriculars), respectivament, amb empreses en relació al grau, i un total de 228, 257 i 247 convenis individuals (curriculars i extracurriculars), respectivament, amb empreses en relació a màster i postgrau.

Tal com s'ha comentat en l'apartat de presentació del centre, la UAO CEU va participar en l'[Enquesta d'Inserció Laboral 2014](#), coordinada per l'AQU, que va comptar amb la col·laboració de totes les universitats catalanes i els resultats de la

qual es van publicar el juliol de 2014. Dels resultats d'aquesta enquesta cal destacar-ne les altes taxes d'ocupació de la UAO CEU en els àmbits de ciències de la comunicació (que són d'un 97,3 %) i de les ciències socials (que arriben al 95,2 %); són percentatges molt elevats, en comparació amb el 86,1 % del conjunt d'universitats de Catalunya.

En la mateixa línia, les altes taxes d'ocupació en menys de tres mesos en aquests dos àmbits a la UAO CEU van ser del 73 % i del 89,3 %, respectivament, mentre que en el conjunt d'universitats de Catalunya va ser d'un 66 %. Aquestes dades van situar la UAO CEU com la universitat catalana amb les taxes d'inserció laboral més altes.

La UAO CEU ha participat també en l'[Enquesta d'Inserció Laboral 2017](#), coordinada per l'AQU, que ha comptat amb la col·laboració de totes les universitats catalanes, i els resultats de la qual es van publicar el juliol de 2017. En aquesta enquesta, la UAO CEU manté les altes taxes d'inserció (90,3 %) i destaca pel 96 % d'alumnes que troben ocupació en menys de tres mesos des que finalitzen el grau i pel 93 % dels titulats que desenvolupen funcions d'acord amb el seu nivell d'estudis (vegeu evidència a la carpeta d'aquest subestàndard).

Al juliol de 2018 el Director d'AQU Catalunya va fer una [presentació](#) en la UAO CEU dels resultats obtinguts per la UAO CEU en l'Enquesta d'Inserció Laboral 2017. Cal destacar que pràcticament tots els resultats aconseguits per la UAO CEU en aquesta enquesta estaven per sobre de la mitjana del sistema universitari català, i que en aquesta presentació va sorgir la proposta de millora d'ajudar des de la UAO CEU a l'empresa que faci l'Enquesta d'Inserció Laboral 2020 a obtenir més respostes i aconseguir que l'error mostrat estigui per sota del 15% a nivell de cada titulació.

## **5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.**

La UAO CEU disposa dels [espais docents](#), els equipaments i els recursos materials adequats per al nombre d'estudiants, els estudis previstos i les característiques de les titulacions. A continuació, se'n detallen els més rellevants.

**Aules:** les aules de la UAO CEU tenen diverses capacitats, segons la seva finalitat. Així, la capacitat de cadascun d'aquests espais pot oscil·lar entre 20 i 87 persones. Tots disposen de l'equipament següent:

- equip informàtic
- projector
- pantalla de projecció (1x2 m / 3x4 m)
- àudio: micròfons de taula i sense fils
- megafonia
- accés a Internet (WiFi)
- distribució d'assistents flexible

**Aula Magna**: té capacitat per a 380-400 persones. La UAO CEU se situa en l'antic convent de les Oblates del Santíssim Redemptor, construït als terrenys on hi havia hagut el palau del rei Martí l'Humà (s. XV). L'església, utilitzada ara també com a Aula Magna, és d'estil modernista i fou obra de l'arquitecte Bernardí Martorell, deixeble d'Antoni Gaudí.

**Claustre**: té capacitat per a 300-600 persones

**Sala de graus**: té capacitat per a 60-70 persones

**Sala de reunions**: té capacitat per a 12 o 24 persones

Com a fet remarcable s'ha de destacar la **inauguració a la Universitat del nou espai audiovisual**, a l'inici del curs 2019-2020. Amb la renovació d'aquests espais, tots els estudiants podran gaudir de les **instal·lacions audiovisuals més modernes de totes les universitats de Barcelona**. Tanmateix i especialment suposa un salt de qualitat corresponent amb el nou impuls, metodològic i de continguts, que la Universitat ha impulsat especialment a l'àrea de Comunicació, adaptant-se a la transformació tecnològica que viuen els professionals d'aquests sectors.

En concret, les noves instal·lacions són les següents:

**Nou estudi de ràdio**: té capacitat per a 37 estudiants. És un estudi professional de ràdio equipat amb programes d'última tecnologia, com "*araRadio*" i "*Sound Forge Pro 11.0*". Aquests sistemes proporcionen de forma eficaç i fiable als editors i productors d'àudio un control absolut sobre tots els aspectes que conformen l'edició i masterització d'àudio.

**Nou plató de TV**: té capacitat per a 20 estudiants. És un plató multifuncional equipat amb programes d'alta tecnologia com "*Estructure VS400*" (*Gestor, Studio, CG, Captura i Playlist*), "*Autocue QStart*", i "*Live CG Broadcast*", per exemple. Tots ells són sistemes multitasking que ja s'ha convertit en un dels sistemes de Producció de TV més eficaços de mercat.

**Nou estudi de fotografia**: té capacitat per a 30 estudiants i està equipat amb eines digitals d'última generació.

**Noves aules d'informàtica**: hi ha dues aules amb una capacitat per a 32 i 23 estudiants, amb els seus respectius ordinadors. Equipades amb ordinadors iMac, disposen de les últimes versions d'eines informàtiques i programes, com el "*Pack Adobe CC 2019*" ("*Premiere*", "*Audition*", "*After Effects*", "*Photoshop*", "*Illustrator*", "*Lightroom*", "*Bridge*", "*InDesign*", "*Media Encoder*"). "*Creative Cloud*" és una col·lecció de més de 20 aplicacions líders en el sector i serveis per a escriptori i dispositius mòbils de fotografia, disseny, vídeo, web, experiència d'usuari i més, dissenyades per simplificar l'administració i impulsar l'eficiència. Aquestes aules s'utilitzen també per a la formació del personal docent i d'administració en eines digitals, i per a la realització de debats i xerrades dels estudiants donat el format àgora d'una d'elles.

**Biblioteca:** El Servei de Biblioteca i Documentació de la UAO CEU està concebut com una unitat de suport a la docència, a l'estudi i a la recerca, i té com a objectiu prioritari respondre a les exigències educatives i científiques de la Universitat.

La Biblioteca està integrada en el [Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya \(CSUC\)](#), la qual cosa permet la consulta del [Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes \(CCUC\)](#) i l'accés, via internet, a una àmplia gamma de [recursos bibliogràfics](#).

A més, la Biblioteca és membre de la [Red de Bibliotecas Universitarias Españolas \(REBIUN\)](#), de la [Red de Bibliotecas de la Fundación San Pablo \(CEUNET\)](#) i de l'[Automation & Digital Libraries Users Group \(ADLUG\)](#).

L'adquisició de materials bibliogràfics, així com les subscripcions a publicacions periòdiques, es realitzen de manera centralitzada, amb càrrec a un únic pressupost assignat al Servei de Biblioteca. La subscripció de recursos electrònics es realitza de manera consorciada amb la resta de Biblioteques CEUNET.

El servei de préstec permet als usuaris la consulta dels fons de la Biblioteca fora de les seves instal·lacions. El reglament de préstec estableix les condicions generals següents:

- professors i PAS: préstec de 15 obres durant 30 dies
- estudiants de grau: préstec de 4 obres durant 10 dies

El termini és prorrogable, fins a un màxim de quatre vegades. A més, el Servei de Préstec Interbibliotecari permet posar a disposició dels membres de la comunitat universitària els documents (originals o còpies) que no es troben a la Biblioteca.

A través del [catàleg](#) automatitzat de la [Biblioteca](#) podem localitzar totes les obres que formen part de la seva col·lecció: llibres i revistes impresos, DVD, revistes i llibres electrònic, etc. D'altra banda, els fons de la Biblioteca també són localitzables a través del [CCUC](#) i de [REBIUN](#).

El servei de Biblioteca funciona ininterrompudament de setembre a juliol amb els següents horaris: de dilluns a divendres de 08:00 a 21:00 i els dissabtes de 09:00 a 14:00. durant el període d'exàmens, l'horari s'amplia a dissabtes i diumenges de 09:00 a 21:00.

Durant els cursos 2016-2017, 2017-2018 i 2018-2019 la Biblioteca va fer 917, 922 i 705 noves adquisicions, respectivament, que sumen un total de 36.693 monografies. Actualment, a més, disposa de 86 subscripcions vigents a revistes impreses i a 45 bases de dades en format electrònic. A això cal afegir-hi la continuïtat del Servei de Préstec Interbibliotecari, que permet una oferta il·limitada a l'accés documental i que aquests cursos va gestionar 955, 892 i 856 peticions, respectivament, dels nostres usuaris a centres externs.

Així mateix, aquests tres cursos amb l'objectiu de formar usuaris experts i autosuficients en l'ús de la informació, el personal bibliotecari va impartir un total de

12, 14 i 13 sessions de formació, respectivament, sobre els serveis i els recursos de la biblioteca, a les quals van assistir 279, 280 i 379 persones, respectivament.

A continuació, es dona un llistat dels recursos i eines disponibles a CampusNet:

## **ROL PROFESSOR**

### **Àrea personal**

- Novetats (notícies acadèmiques de la Universitat).
- Dades personals del professor.
- Opció per al canvi de clau d'accés.
- Agenda personal.
- Horari personalitzat del professor, en funció de les assignatures i grups que imparteix.
- Repositori d'arxius i documents sobre la gestió acadèmica de la Universitat.
- Eina de comunicats.
- Directori de la Universitat.
- El meu currículum: eina per a la publicació d'una ressenya curricular breu de cada professor.
- Els meus esdeveniments: eina per a la planificació d'esdeveniments a la Universitat (classe amb convidats externs, acció formativa fora de l'aula, seminaris, etc.).
- Eina per a enviar sol·licituds o comunicar incidències informàtiques.

### **Àrea de docència**

#### **• Assignatures**

- Eina per al desenvolupament i publicació de la guia docent de cada assignatura impartida pel professor.
- Eina per al desenvolupament i publicació del cronograma docent de cada assignatura impartida pel professor.
- Eina per a la planificació i publicació del calendari acadèmic de cada assignatura impartida pel professor.

#### **• Eines de comunicació**

- Missatges del professor: eina per a la publicació de missatges del professor per als seus alumnes (tauler d'anuncis del professor).
- Fòrum del professor: eina de comunicació asíncrona (fòrum) entre el professor i cadascun dels seus alumnes (de manera privada).
- Fòrum de debat: eina asíncrona per a la comunicació entre els membres d'un grup docent especialment dissenyada per fomentar el debat i la participació dels alumnes en el desenvolupament del temari de l'assignatura.
- Fòrums de grups de treball: eina de comunicació asíncrona i repositori de documentació per a la realització d'activitats en grup dins d'una assignatura.

#### **• Continguts docents**

- Materials docents: eina per a la publicació de la documentació necessària per al desenvolupament de l'assignatura.

- Materials audiovisuals: eina per a la publicació dels materials audiovisuals necessaris per al desenvolupament de l'assignatura.

#### • **Activitats**

- Carpeta de lliurament: eina per a la creació i lliurament dels treballs o activitats realitzades pels alumnes, en les quals el professor pot especificar la data límit de lliurament.
- Qüestionaris: eina per a la creació, publicació i revisió automàtica de qüestionaris online.
- Creació de grups de treball per al desenvolupament d'activitats.

#### **Àrea de secretaria**

- Consulta d'horaris acadèmics de la Universitat.
- Llistats d'alumnes que conformen cadascun dels grups de les assignatures que el professor té al seu càrrec.
- Eina per al control d'assistència a cada classe impartida pel professor.
- Preavaluació: eina per avaluar el seguiment de l'alumne.
- Avaluació contínua: eina de publicació de les qualificacions de les activitats desenvolupades a l'assignatura.
- Qualificacions finals: eina de publicació de les qualificacions finals de les assignatures impartides pel professor.
- Resultats d'avaluació docent: eina per consultar els resultats de les enquestes realitzades pels alumnes per a l'avaluació del professorat.

#### **ROL TUTOR**

A més de totes les eines abans descrites al Rol Professor, el tutor també disposa de les eines següents:

#### **Àrea de tutories**

- Llistat d'alumnes tutorands.
- Consulta de l'horari acadèmic de cada alumne tutorand.
- Consulta de la matrícula i l'expedient de cada alumne tutorand.
- Consulta del control d'assistència de cada alumne tutorand.
- Consulta del dossier d'aprenentatge de cada alumne tutorand (històric de les activitats desenvolupades per l'alumne durant tota la seva acció formativa a la Universitat).
- Eina de comunicació asíncrona amb cadascun dels alumnes tutorands (de manera privada).
- Eina per a la planificació d'entrevistes.
- Eina per a l'elaboració i l'emmagatzematge d'informes de seguiment.
- Consulta de l'avaluació contínua de cada alumne tutorand.
- Consulta de les qualificacions finals de cada alumne tutorand.

#### **ROL ALUMNE**

#### **Àrea personal**

- Novetats (notícies acadèmiques de la Universitat).
- Dades personals de l'alumne.
- Opció per al canvi de clau d'accés.

- Agenda personal.
- Horari personalitzat de l'alumne segons les assignatures matriculades i grup al qual pertany.
- Repositori d'arxius i documents sobre la gestió acadèmica de la Universitat.
- Eina de comunicats.
- Eina de comunicació asíncrona (fòrum) amb el tutor.

### **Àrea de docència**

#### **• Assignatures**

- Consulta de la guia docent de cada assignatura.
- Consulta del cronograma docent de cada assignatura.
- Consulta del calendari acadèmic de cada assignatura.

#### **• Eines de comunicació**

- Missatges del professor: tauler d'anuncis del professor de cada assignatura per als seus alumnes.
- Fòrum del professor: eina de comunicació asíncrona (fòrum) amb els professors responsables de cada assignatura (de manera privada).
- Fòrum de debat: eina asíncrona per a la comunicació entre els membres d'un grup docent, especialment dissenyada per fomentar el debat i la participació dels alumnes en el desenvolupament del temari de l'assignatura.
- Grups de treball: eina de comunicació asíncrona i repositori de documentació per a la realització d'activitats en grup dins d'una assignatura.

#### **• Continguts docents**

- Materials docents: repositori de documentació necessària per al desenvolupament de l'assignatura.
- Materials audiovisuals: repositori de materials audiovisuals necessari per al desenvolupament de l'assignatura.

#### **• Activitats**

- Carpeta de lliurament per a treballs o activitats a desenvolupar per l'alumne.
- Qüestionaris: eina per a la realització de tests o qüestionaris en línia.

### **Àrea de Secretaria**

- Consulta d'horaris acadèmics de la Universitat.
- Llistats d'alumnes que conformen cadascun dels grups de les assignatures.
- Eina de consulta de matrícula actual de l'alumne.
- Avaluació contínua: consulta de l'avaluació contínua de cada assignatura.
- Qualificacions finals: consulta de les qualificacions finals de cada assignatura.
- Eina per a la consulta de l'expedient acadèmic de l'alumne.
- El meu dossier d'aprenentatge: eina de consulta de les activitats acadèmiques desenvolupades per l'alumne en cadascuna de les assignatures, durant el seu procés formatiu.

Per acabar aquest subestàndard assenyalarem que a partir del curs acadèmic 2018-2019 s'ha implantat en la UAO CEU el sistema Blackboard LMS (Learning Management System), una plataforma d'ensenyament, aprenentatge, creació de comunitats i ús compartit de coneixements en línia i com a suport a l'aula.



L'objectiu de la implantació d'aquest nou sistema és la millora de la capacitat i competitivitat acadèmica de la Universitat, a través de noves estratègies d'enfocaments centrats en l'estudiant i el seu aprenentatge, revisions i redissenys dels programes educatius, inclosos els plans d'estudi i els programes d'assignatures, flexibilització, transversalitat curricular, activitats d'aprenentatge a l'aula, real i virtual, així com totes aquelles innovacions que facilitin la instrumentació del model educatiu de la UAO CEU.

Aquesta nova plataforma permet disposar d'un sistema obert i flexible, que es centra a millorar els èxits i rendiment acadèmic dels estudiants. Conté les funcions necessàries per crear els documents per administrar un curs que sigui accessible pels estudiants de manera remota i utilitzant com a mitjà l'Internet.

Blackboard Learn s'utilitza com a complement dels cursos presencials tradicionals, i l'aprenentatge en línia es pot desenvolupar en un entorn sincrònic o asincrònic. En un entorn sincrònic, els estudiants i professors tenen una interacció instantània o "en temps real". Amb aquesta nova implantació del Sistema Blackboard, s'obté un benefici en l'aprenentatge en ús de la plataforma com a suport a la seva tasca docent a l'aula.

La seva utilització permet, entre d'altres:

- Administració de cursos
- Eines instructives.
- Col·laboració i comunicació
- Avaluació

La utilització de la nova plataforma LMS Blackboard per part dels docents, com a suport a la seva activitat al aula, és una necessitat que permetrà una innovació educativa i aconseguir una formació acadèmica i d'actualització de qualitat per als estudiants. S'adjunten com a evidències els documents següents:

## **Estàndard 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius**

### **GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL**

#### **6.1. Els resultats d'aprenentatge assolits es corresponen amb els objectius formatius pretesos i amb el nivell del MECES de la titulació.**

L'estructura del pla docent i tot el procés d'ensenyament-aprenentatge, com també els recursos de l'organització, s'orienten a assolir els resultats d'aprenentatge esperats i establerts amb relació al nivell del MECES de la titulació, tant per mitjà de l'avaluació contínua, com de les proves finals.

A la titulació del grau en Màrqueting i Direcció Comercial es duu a terme una àmplia gamma d'activitats formatives dissenyades i planificades per desenvolupar les competències rellevants de cada assignatura i àrea temàtica del grau.

Des de la Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU, en estreta col·laboració amb la Unitat de Qualitat, s'han desenvolupat estudis per avaluar la qualitat de la docència del grau en Màrqueting i Direcció Comercial adreçats a fer un seguiment puntual del desenvolupament dels resultats d'aprenentatge. Això ens ha permès implementar progressivament millores que s'han explicitat als informes de seguiment de la titulació i plantejar un seguit de millores particulars que configuressin el pla de millora de cada curs.

Aquesta sistematització de la informació sobre la docència del grau en Màrqueting i Direcció Comercial ens permet identificar les competències més comunes del pla d'estudis i conèixer les principals activitats formatives a cada assignatura.

L'anàlisi de les dades sobre les activitats formatives de cada assignatura permet conèixer aquestes activitats en termes generals i comparats, com també conèixer-ne l'adequació per tal d'aconseguir els resultats d'aprenentatge pretesos.

Així, doncs, les classes magistrals de les assignatures permeten l'adquisició dels coneixements teòrics compresos en les competències específiques de les assignatures. Les sessions magistrals, especialment les bidireccionals, que fomenten la participació dels estudiants, promouen també el desenvolupament de la capacitat crítica i la capacitat d'aprenentatge.

D'entre les activitats que conformen l'avaluació continuada, destaquen els treballs o exercicis (tant individuals com en grup). El 100 % de les assignatures incorporen aquest tipus d'activitat amb una ponderació en el resultat de l'avaluació final que mai no és inferior al 10 %. La varietat d'aquests treballs o exercicis pel que fa a la forma i tipus és molt elevada i s'ajusta als requeriments formatius de les assignatures. Aquests treballs inclouen assajos, recensions, treballs d'investigació, informes, estudis de cas, exercicis estadístics i resolució de problemes, entre d'altres.

Cal també destacar l'alta importància que reben les activitats participatives a les diferents matèries d'aquest grau. La participació dels estudiants és un element essencial de l'activitat formativa de la majoria d'assignatures. De fet, un nombre significatiu de les assignatures la incorporen com a activitat docent amb una ponderació en el resultat de l'avaluació final que mai no és inferior al 10 %. D'altra banda, gairebé el 45 % de les assignatures inclouen presentacions o exposicions en públic, ja sigui de textos, treballs o exercicis. Les activitats participatives i les exposicions fomenten resultats d'aprenentatge relacionats amb la capacitat crítica, analítica i de síntesi, com també la comunicació oral.

Tanmateix, les enquestes dels estudiants al final de cada assignatura i semestre permeten determinar que hi ha elements per millorar pel que fa a posar en pràctica coneixements en relació amb certes assignatures. Això ens indica que hi ha casos en què cal adaptar més bé les activitats formatives que es duen a terme principalment durant els seminaris. El Departament d'Empresa i Economia treballa en aquest objectiu. Aquests elements de millora s'incorporen puntualment als informes de seguiment de la titulació i, quan cal, es defineixen accions específiques de millora per a la dinàmica de funcionament i per a l'organització de la titulació.

Les pràctiques externes inclouen activitats formatives específiques depenent del centre on es duguin a terme. En particular, permeten desenvolupar la capacitat d'aplicar coneixements a la pràctica, la gestió de la informació, l'adaptació a noves situacions, la preocupació per la qualitat i la gestió de projectes. De la mateixa manera, les pràctiques inclouen la redacció d'una memòria sobre l'experiència tinguda i la feina dut a terme, en què es potencien les habilitats d'anàlisi, la gestió de la informació, el desenvolupament de projectes i la preocupació per la qualitat.

Quant al TFG, s'hi treballen un seguit d'activitats formatives per tal de millorar-ne la qualitat, alhora que, durant tot el cicle formatiu de l'alumnat es, es treballa l'adquisició de competències. Les activitats comencen amb la celebració d'una sessió de formació i informació específiques que té lloc a l'octubre, en què s'informa a l'alumnat de les fases, terminis i requisits de què consta l'assignatura. Igualment, en aquesta sessió es proporcionen consells i coneixements sobre el plantejament i desenvolupament del treball, i s'explica com es pot millorar la capacitat de gestió i recerca de la informació i els aspectes formals. A continuació, l'alumnat fa diverses tutories presencials amb el tutor o tutora assigna que contribueixen a fer el seguiment del treball, planificar-lo amb lliuraments parcials i que el tutor o tutora el pugui revisar i discutir amb l'alumnat.

A més, a l'aula virtual de l'assignatura es posen a l'abast materials complementaris per guiar i ajudar l'alumnat durant les diverses fases del treball. Aquestes activitats i planificació, a part del desenvolupament del treball, permeten desenvolupar els resultats d'aprenentatge previstos per al TFG: capacitat d'organització i planificació (el mateix treball i les tutories presencials i lliuraments parcials), habilitats de gestió de la informació (sessions formatives prèvies i el mateix treball), capacitat d'aplicar coneixements a la pràctica (el mateix treball), capacitat d'adaptació i aprenentatge autònom (el mateix treball i les discussions amb els tutors), disseny i gestió de projectes (sessió formativa prèvia, materials complementaris i el mateix treball), i preocupació per la qualitat (sessió formativa prèvia, tutories i seguiment).

En el darrer informe de valoració del seguiment es va indicar que calia "informar de las acciones realizadas para asegurar que las temáticas de todos los TFG son próximos a los contenidos vistos en el grado". En aquest sentit, s'adjunta una llista de propostes de temes de TFG vinculades a les assignatures específiques del grau i presentades als estudiants del grau (vegeu [Propostes temes TFG](#)).

Tanmateix, en el darrer informe de valoració del seguiment es va indicar que "serà objecte de seguiment en el proper seguiment tant la dilació en les pràctiques com en la lectura del TFG". En aquest sentit, s'ha augmentat el nombre de TFG defensats i s'ha passat dels 17 del curs 2017-2018 als 39 del curs 2018-2019 (vegeu [Nombre de TFG defensats 2017-2019](#)).

<b>GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL</b>		
<b>INDICADOR DEL GRAU</b>	<b>2017-2018</b>	<b>2018-2019</b>
12.1 Nombre de TFG defensats	17	<b>39</b>

Per tal de millorar i garantir el seguiment i l'avaluació dels TFG, el curs 2017-2018 es van dur a terme les accions següents:

- Implementar la [rúbrica](#) d'avaluació del TFG. D'aquesta manera, s'unifica el criteri d'avaluació i es dona resposta a la recomanació de l'informe de valoració del seguiment.
- Crear a la plataforma CampusNet un apartat de tutorització de TFG, en el qual es pot fer un seguiment acurat de l'evolució dels treballs dels estudiants i se'ls pot posar a l'abast els materials i documentació necessaris per dur a terme el TFG de manera òptima.
- Continuar la formació dels tutors de TFG. A part de les reunions periòdiques amb els responsables dels graus per assegurar que el seguiment que es fa dels TFG és correcte, a l'inici de cada curs acadèmic es programa una formació específica per als tutors de TFG (vegeu l'[evidència Formació TFG profesorado](#)), amb la qual es garanteix la qualitat i millora contínua d'aquestes tutoritzacions.

Així doncs, el nou [Protocol per a la Tutorització, Seguiment i Avaluació dels TFG](#) comporta una millora substancial d'aquests procediments. Aquest protocol, juntament amb la [formació](#) proporcionada als tutors de TFG i la nova [rúbrica d'avaluació de TFG](#) (2018), asseguren el correcte seguiment, la fiabilitat de les qualificacions atorgades així com l'adequació als continguts de la titulació.

Finalment, cal indicar que s'han inclòs com a evidències mostres d'assignatures, memòries de Pràcticum (amb qualificacions) i TFG (vegeu les carpetes d'evidències [Exemple Memòria Pràcticum](#), [Exemple TFG](#) i [Exemple mostra assignatures](#)).

Respecte de les assignatures, s'adjunten exemples d'exàmens de diferents assignatures i cursos amb qualificacions baixes (suspeses), mitjanes (aprovat/bé) i altes (notables/excel·lents), tant del curs 2017-2018 com del 2018-2019, per a poder evidenciar la fiabilitat de les qualificacions atorgades.

Per evidenciar la fiabilitat de les qualificacions atorgades i respecte als TFG i pràctiques, s'adjunta una [mostra](#) dels dos últims cursos acadèmics (2017-2018 i 2018-2019), amb les qualificacions dels TFG i memòries de pràctiques aportades. Aquesta mostra està composta d'execucions amb qualificacions baixes (suspeses), mitjanes (aprovat/bé) i altes (notables/excel·lents).

Amb els antecedents i la informació i evidències aportades, la Universitat estima superat aquest subestàndard, perquè s'evidencia que els resultats d'aprenentatge assolits tenen correspondència amb els objectius formatius i nivell del MECES del grau.

Tota la resta d'evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC 6.1](#).

## **6.2. Les activitats formatives, la metodologia docent i el sistema d'avaluació són adequats i pertinents per garantir l'assoliment dels resultats d'aprenentatge previstos.**

Com s'ha indicat a l'apartat anterior, el grau en Màrqueting i Direcció Comercial té un enfocament pedagògic centrat en exposicions magistrals, tallers o seminaris. També s'hi inclouen la resolució i comentari de les activitats que l'alumnat elabora fora de l'aula, les exposicions i presentacions orals en grup o individuals de treballs, o altres activitats relacionades amb la matèria de l'assignatura. Finalment, els exàmens parcials o finals dirigits a determinar el grau d'aprofitament individual de l'alumnat també tenen un caràcter presencial.

La formació es complementa amb el treball autònom de l'alumnat, amb visites a empreses o institucions afins a la titulació, com també amb projectes, fòrums de debat, exercicis pràctics, material addicional, recursos audiovisuals o lectures específiques. Aquí també s'inclou la resolució de certs dubtes que manifesten els estudiants. Moltes d'aquestes accions es vehiculen a través de la plataforma CampusNet, que és la via de comunicació en línia entre el professorat responsable de l'assignatura i l'alumnat. Aquest espai virtual permet fer un seguiment detallat de la feina de l'alumnat i donar pautes a mesura que l'alumnat en necessita. També permet comunicar-se amb el conjunt del grup o centrar-se específicament en un alumne alumna en concret en relació amb algun dubte o assumpte específic.

La participació dels estudiants és un aspecte essencial de l'activitat formativa de totes les matèries. Per això, les diverses assignatures contemplen explícitament aquest element en el procés d'aprenentatge, un aspecte que s'incorpora també al procés d'avaluació contínua. Aquesta participació s'inscriu, sobretot, a les activitats d'avaluació contínua que comprenen tallers, conferències, seminaris i la discussió d'estudis de cas. D'altra banda, totes les matèries inclouen activitats formatives (presencials i no presencials) consistents en presentacions o exposicions en públic per part dels estudiants, ja sigui de treballs, d'exercicis o de casos pràctics.

Aquestes activitats participatives i les exposicions alimenten els resultats d'aprenentatge relacionats amb la capacitat crítica, com també, òbviament, la comunicació oral. Algunes són en grup, ja que també ajuden a desenvolupar la capacitat de treballar en equip i a fomentar les competències de lideratge, i l'habilitat de resoldre problemes o d'emetre un judici, ja sigui de naturalesa teòrica, pràctica, ètica o tècnica.

Les pràctiques externes (Pràcticum) s'avaluen atenent a dos elements; d'una banda, la valoració de competències del tutor o tutora de la institució externa i, de l'altra, l'avaluació de la memòria de les pràctiques per part del tutor o tutora acadèmic, que és professorat de la Universitat. El pla docent de les pràctiques detalla el contingut que s'espera que l'alumnat redacti a la memòria.

Aquest doble sistema procura incloure a l'avaluació final dos components essencials del procés de formació a través de les pràctiques. En primer lloc, la tasca exercida a la institució externa, a través de la qual el tutor o tutora del centre avalua les competències professionals i personals vinculades a l'exercici de la professió i, en

segon lloc, el tutor o tutora acadèmic avalua el rigor de la memòria, en què l'alumnat mostra les competències generals i específiques adquirides. A la memòria, l'alumnat ha de presentar i analitzar l'empresa d'acollida, explicar l'activitat que hi ha desenvolupat, especificar els coneixements i competències que ha aplicat, i, finalment, valorar l'empresa i les pràctiques per, així, avaluar de manera crítica els punts forts i febles, fer propostes de millora i valorar la utilitat dels coneixements i competències adquirits durant el grau.

El TFG s'avalua essencialment a partir del treball individual de recerca; per tant, la qualitat i el rigor d'aquest treball són elements fonamentals. Els criteris específics per a l'avaluació del treball s'especifiquen al pla docent d'aquesta assignatura. Aquests criteris tenen com a eixos principals l'originalitat i la rellevància de la recerca, el nivell crític i analític, l'ús correcte de la metodologia, la capacitat d'argumentar de manera estructurada i clara, i l'ús correcte de les fonts bibliogràfiques i altres recursos que s'hagin emprat, això com l'adequació als continguts del Grau.

Les tutories presencials (com indica explícitament el pla docent) i l'assistència al seminari metodològic del TFG són un criteri essencial en l'avaluació contínua. En aquest sentit, el seminari contribueix a la consolidació de tots aquells aspectes formals que l'alumnat ha adquirit durant del Grau.

D'altra banda, les tutories periòdiques i personalitzades permeten fer un seguiment puntual del treball desenvolupat per l'alumnat, i de la progressió en el procés d'aprenentatge dels resultats fixats.

La planificació i l'estructuració adequades del TFG permeten aconseguir els resultats d'aprenentatge previstos, és a dir, capacitat d'organització i planificació (el mateix treball i les tutories presencials i lliuraments parcials); habilitats de gestió de la informació (sessions formatives prèvies i el mateix treball); capacitat d'aplicar coneixements a la pràctica i capacitat d'adaptació i aprenentatge autònom (el mateix treball i les discussions amb el tutor o tutora).

Essent conscients de la necessitat de millora del seguiment i avaluació dels TFG, el curs 2016-2017 es va constituir una comissió de treball a fi de fer una proposta de millora. El 4 de juliol de 2017, la Junta de Govern de la Universitat va aprovar un [Protocol per a la Tutorització, Seguiment i Avaluació dels TFG](#), que comporta una millora substancial d'aquests procediments. Aquest protocol, juntament amb la [formació](#) facilitada als tutors de TFG i la nova [rúbrica d'avaluació de TFG](#) (2018), assegura el correcte seguiment, la fiabilitat de les qualificacions atorgades així com l'adequació als continguts de la titulació.

Tanmateix, el programa té una clara orientació internacional pel que fa a competències a desenvolupar, continguts i experiències dins del programa. Aquest objectiu persegueix garantir el domini de la llengua anglesa (nivell B2.2) al final del grau. Amb aquesta intenció s'articula una estratègia que pivota entorn de l'oferta de docència en anglès i la possibilitat d'estudiar a l'estranger durant un o dos semestres.

En aquest sentit, una part dels alumnes del grau en Màrqueting i Direcció Comercial tenen la possibilitat de cursar el 25 % dels crèdits de la carrera íntegrament en anglès.

Això permet integrar els estudiants ERASMUS+ i altres estudiants internacionals a l'aula, però també promoure l'estudi a l'estranger de l'alumnat del grau en Màrqueting i Direcció Comercial. En aquest sentit, l'alumnat té la possibilitat de cursar assignatures en universitats estrangeres amb les quals la UAO CEU té conveni, ja sigui via programa ERASMUS+ o mitjançant convenis bilaterals. De fet, l'esforç de l'Oficina Internacional de la UAO CEU garanteix que tots els estudiants del grau en Màrqueting i Direcció Comercial que ho sol·licitin puguin cursar entre un semestre (mínim) i dos semestres (màxim) a l'estranger, on majoritàriament vehiculen els seus cursos en anglès.

Els resultats d'aprenentatge són molt satisfactoris, ja que les activitats formatives que es fan en el programa i la metodologia utilitzada reforcen el desenvolupament i aprenentatge de l'alumnat.

Respecte del sistema d'avaluació per a cada assignatura, la informació és pública i accessible a la pàgina web de la titulació, sense cap restricció, i s'actualitza regularment. Concretament, les guies docents de cada assignatura detallen el sistema d'avaluació.

Tal com es pot comprovar a la pàgina web de la Universitat, aquest sistema d'avaluació s'adapta a la particularitat de cada assignatura i es defineix d'acord amb les competències i objectius d'aprenentatge específics, d'una banda, i, en termes generals, consisteix en una combinació ponderada entre exàmens, treballs individuals o en grup, si n'hi ha, i les contribucions a classe.

Tanmateix, s'adjunta la [planificació de l'ensenyament](#) del grau, en què es poden comprovar les activitats formatives dutes a terme, les metodologies docents, els sistemes d'avaluació i els percentatges d'avaluació continua i d'examen final. Tots s'adeqüen per garantir l'assoliment dels resultats d'aprenentatge previstos.

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC 6.2](#).

### **6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.**

Gràcies al rigor en el procés d'admissió, a la coordinació entre el professorat i la tasca tutorial, que permet un seguiment efectiu de l'alumnat, les taxes de rendiment són força positives i es mantenen al voltant del 80 % (vegeu l'evolució dels [Resultats Acadèmics 2015-2019](#)).

Pel que fa a la taxa de rendiment a primer curs, desagregada per nota d'accés, supera el 90 % en l'accés amb una nota d'entre 6 i 7, i arriba al 88,3 % amb una nota d'entre 7 i 9 per al curs 2018-2019. Tant el rendiment global a primer curs com el global estan al voltant del 80 %.

S'han incorporat estudiants amb millor nota d'accés, tal i com es recomanava a l'anterior informe d'avaluació ([evidència indicadors](#), dimensió 1.6).

L'indicador corresponent a la taxa d'abandonament a primer curs (cohort 2016-2017) era del 10,7 % per al curs 2018-2019, el qual és millor en comparació amb els percentatges d'abandonament dels períodes anteriors (21,1 % i 18,9 %) i les recomanacions de millora de l'informe d'avaluació anterior.

Aquesta reducció es deu a la implementació d'un seguit de mesures (sobretot de l'Acció Tutorial), donant resposta al requeriment de l'anterior informe d'avaluació, com ara fer un seguiment més personalitzat dels estudiats que tenen més dificultats per seguir les assignatures i oferir informació més personalitzada i específica durant les jornades de portes obertes. No obstant això, cal dir que la causa habitual d'abandonament a primer curs està relacionada, sobretot, amb el baix rendiment acadèmic que en molts casos va comportar l'incompliment de la normativa de permanència. Per tant, s'observa una correlació entre el rendiment dels estudiants i la nota d'accés al grau.

Pel que fa a la taxa d'eficiència, aquesta és superior en el període analitzat (94,6 % i 92,3 %, respectivament) respecte dels objectius de la memòria del títol (87 %), i també es pot observar la reducció de la durada mitja dels estudis (cal destacar l'augment del nombre de presentacions de TFG's (passant de 17 el curs 2017-18 a 39 el curs 2018-19).

En el següent quadre es poden observar els resultats acadèmics del grau dels últims quatre cursos.

<b>GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL</b>					
<b>INDICADORS DEL GRAU: RESULTATS ACADÈMICS</b>		<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>	<b>2018-2019</b>
<b>11.1.a Taxa de rendiment a primer curs (grau)</b>		83,2 %	83,6 %	82,6 %	<b>78,9 %</b>
<b>11.1.b Taxa de rendiment a primer curs desagregada per nota d'accés (grau)</b>	[5, 6]	65,4 %	72,5 %	79,2 %	<b>74,4 %</b>
	[6, 7]	85,0 %	86,7 %	83,2 %	<b>90,8 %</b>
	[7, 9]	92,2 %	98,0 %	98,8 %	<b>84,4 %</b>
	[9, 10]	—	—	—	<b>70,0 %</b>
	Altres*	95,2 %	80,0 %	0,0 %	<b>40,0 %</b>
<b>11.2.a Taxa de rendiment</b>		81,5 %	84,4 %	85,0 %	<b>80,2 %</b>
<b>11.2.b Taxa de rendiment desagregada per nota d'accés (grau)</b>	[5, 6]	73,6 %	82,5 %	82,5 %	<b>73,9 %</b>
	[6, 7]	85,4 %	84,8 %	85,5 %	<b>83,6 %</b>
	[7, 9]	93,4 %	90,1 %	93,3 %	<b>88,3 %</b>
	[9, 10]	-	—	—	<b>70,0 %</b>
	Altres*	78,9 %	77,3 %	71,5 %	<b>73,1 %</b>



<b>11.3 Taxa d'abandonament a primer curs (cohort 2016-2017) (grau)</b>		6,1 %	18,9 %	21,1 %	<b>10,7 %</b>
<b>11.4 Taxa d'abandonament per cohort</b>	2015-2016	12,1 %	11,5 %	27,8 %	<b>21,6 %</b>
	2014-2015	29,6 %	15,2 %	11,5 %	<b>27,8 %</b>
	2013-2014	33,3 %	33,3 %	24,2 %	<b>11,5 %</b>
	2012-2013	-	33,3 %	40,7 %	<b>24,2 %</b>
	2011-2012	-	-	40,0 %	<b>40,7 %</b>
<b>11.5 Taxa de graduació en t o t+1 (cohort 2014-2015) (grau)</b>		26,9 %	42,4 %	46,2 %	<b>40,0 %</b>
<b>11.6 Taxa d'eficiència en t o t+1 (cohort 2014-2015) (grau)</b>		94,0 %	93,4 %	95,1 %	<b>95,6 %</b>
<b>11.7 Durada mitjana dels estudis per cohort</b>	2014-2015	4,6	4,7	4,7	<b>4,4</b>
	2013-2014	5,1	5,3	4,8	<b>4,9</b>
	2012-2013	-	5,4	5,3	<b>4,9</b>
	2011-2012	-	—	5,4	<b>5,3</b>

Tenint en compte les anteriors dades aportades, s'evidencia que els resultats acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.

Respecte dels indicadors de satisfacció (vegeu l'evidència [Evolució Satisfacció 2015-2019](#)), cal destacar que la satisfacció dels estudiants amb la docència augmenta, i passa del 7,3 el curs 2016-2017 al 7,6 el curs 2017-2018, en una escala de l'u (mínim) al deu (màxim). Tanmateix, la satisfacció dels titulats amb la formació rebuda passa del 6,7 el curs 2016-2017 al 7,3 el curs 2018-2019. No obstant això, l'indicador de satisfacció dels estudiants amb el programa formatiu el curs 2016-2017 és 1,4 punts superior al del curs 2018-2019. Aquesta dada constitueix un dels arguments per abordar una proposta de millora pel que fa a la revisió i ordenació de matèries i activitats formatives.

D'aquesta manera la Universitat entén per superat l'estàndard, que els resultats d'aprenentatge assolits es corresponen amb els objectius formatius pretesos i amb el nivell del MECES de la titulació i que es dona compliment als requeriments de l'anterior avaluació (baixa el percentatge d'abandonament global i especialment de primer curs, així com també la duració dels estudis i augmenta exponencialment el [nombre de presentacions de TFG](#) -17 i 39 els dos últims cursos acadèmics).

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC 6.3](#).

#### **6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.**

Les dades de l'Informe inserció laboral d'AQU de 2017 faciliten de forma agregada les dades del grau en Direcció d'Empreses i del grau en Màrqueting i Direcció Comercial.

Com es pot veure, les dades sobre la inserció laboral dels graduats són molt positives, ja que el 91,7 % treballa actualment i les principals activitats que desenvolupen són funcions vinculades al títol (50 %). L'estudi de l'AQU de 2017 també valora l'índex de qualitat ocupacional (IQO), que es construeix a partir de diferents indicadors: contracte, satisfacció amb la feina, retribució i adequació. La franja de valors va de 0 a 100, en la qual els valors més elevats indiquen una qualitat ocupacional més bona. L'IQO de les titulacions que imparteix la UAO CEU és del 76,3. Aquest índex està per sobre de la mitjana de l'IQO del conjunt del sistema universitari català (SUC).

En termes generals, dels resultats específics dels graduats de la UAO CEU cal destacar les dades següents:

- La taxa d'ocupabilitat global dels alumnes graduats el 2012-2013 és del 90,7 %, la qual és superior a la del SUC, que és del 89,3 %). Malgrat haver disminuït sensiblement des de l'enquesta del 2014, les xifres són molt positives.
- A la UAO CEU, el pes del Servei d'Ocupació (7 %) i de les pràctiques d'estudis (23 %) és més gran que al conjunt del SUC.
- A la UAO CEU, nou de cada deu titulats de màster fan funcions universitàries i, d'aquests, vuit fan funcions específiques vinculades al que han estudiat.
- 9 de cada 10 treballen a jornada a temps complet, per sobre la mitjana del SUC.
- El nombre de titulats al grup d'ingressos superior és més elevat a la UAO CEU que al conjunt del SUC. La proporció de titulats de la UAO CEU que cobren més de 2.000 € és pràcticament el doble que la del conjunt del SUC. En conseqüència, el mileurisme és menor a la UAO CEU i, l'any 2017, afectava a dos de cada deu estudiants.
- Els graduats de la UAO CEU estan més satisfets en tots els ítems, especialment pel que fa a la retribució i les perspectives de millora, i a la formació rebuda, excepte amb informàtica, solució de problemes i idiomes, tot i que han augmentat gairebé dos punts (de 2,8 a 4,7) en només 3 anys.
- Vuit de cada deu titulats repetirien els estudis i set de cada deu tornarien a estudiar a la UAO CEU, proporcions lleugerament superiors a les del conjunt del SUC. En el cas de Psicologia, nou de cada deu repetirien universitat.

Aquests i altres aspectes van ser presentats pel director de l'AQU, Martí Casadesús, en un acte celebrat a la nostra universitat el 23 de juliol de 2018, als quals es pot accedir públicament mitjançant aquesta [evidència](#).

Tanmateix, com a ajuda a la inserció laboral dels nostres estudiants, el [Servei de Pràctiques i Ocupació](#) de la Universitat ha ampliat l'àmbit de l'orientació professional gràcies a un conveni de col·laboració entre el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i les universitats catalanes.

L'objectiu del servei és afavorir la inserció al mercat laboral de les persones beneficiàries mitjançant accions d'orientació i assessorament. Es pretén millorar l'ocupabilitat de l'alumnat a partir de la formació en les eines i competències professionals necessàries per a la recerca de feina, a través de sessions tant individuals com en grup.

Entre les activitats que s'ofereixen, destaquen:

- confecció i supervisió del currículum
- revisió de la carta de presentació
- preparació per a l'entrevista de treball
- definició del perfil professional
- definició de l'objectiu professional
- estratègies d'accés al mercat laboral (xarxes socials, portals, contactes, etc.)
- *coaching* professional

A més, el programa de competències per a l'ocupació [CEU ePlus](#) potencia el millor de cada estudiant per desenvolupar-ne les competències i ajudar-lo a aconseguir els seus objectius professionals. Acompanya l'estudiant des del primer semestre del primer curs i es va intensificant fins a l'últim curs, quan es fan els tallers de competències professionals i la certificació CertiUni. L'estudiant disposa sempre de la possibilitat de seguir un procediment individualitzat de *coaching*. El programa engloba:

- el camí cap a l'ocupació
- tallers de les competències professionals
- pràctiques externes
- *coaching* individual

Tenint en compte totes les dades aportades, la Universitat estima que els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.

Totes les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [GMDC 6.4](#).

## **4. VALORACIÓ I PROPOSTA DEL PLA DE MILLORA**

### **GRAU D'ACOMPLIMENT DELS OBJECTIUS PRETESOS**

A l'anàlisi següent de les accions implementades respecte dels requeriments de l'Informe d'avaluació del seguiment del període 2015-2017 i les accions de millora proposades, es pot afirmar que s'han assolit els objectius:

- "Millorar la recerca del professorat". En aquest sentit, cal assenyalar l'increment del percentatge de professorat acreditat i amb sexenni, fruit de la intensificació de la recerca i del programa intern DOCENTIA+ com a eina motivadora del personal docent i investigador.

- “Millorar l’acció tutorial”. En aquest sentit, s’han incrementat les activitats de formació tutorial en funció del cicle acadèmic de l’alumnat (tutor o tutora / mentor o mentora), la qual cosa ha permès millorar substancialment l’acció tutorial amb l’alumnat de tots els cursos (primer i segon curs amb la modalitat de tutor o tutora, i tercer i quart curs amb la vessant de mentor o mentora).
- “Organització de conferències, tallers o seminaris al primer curs del grau amb professionals del sector”. Respecte d’aquesta acció, cal assenyalar un increment notable de participació d’experts i professionals del sector en conferències, tallers i seminaris no tan sols al primer curs de grau, sinó també a la resta de cursos. S’han organitzat quatre visites a empreses i, a part de la Jornada de Màrqueting anual, s’ha implementat un nou format de xerrades internes de professionals del sector sota el nom d’e\_xperience\_day. En total, s’han dut a terme un total de 14 xerrades durant el darrer curs acadèmic.
- “Millorar el perfil d’accés”. En aquest sentit, podem dir que la taxa d’abandonament a primer curs ha millorat respecte del curs 2016-2017 i ha passat del 18,9 % el curs 2016-2017 al 10,7 % el curs 2018-2019. Això té relació amb un més bon filtratge de les persones candidates respecte de la via d’accés en els processos d’admissió. Tanmateix, aquesta millora també té relació amb la formació contínua que reben els tutors per fer el seguiment dels estudiants tutoritzats.

D’altra banda, hi ha tres accions de millora proposades al mateix informe de seguiment que encara estan en procés de millora i que han requerit una modificació de la memòria del títol:

1. “Segmentar l’assignatura de nou ECTS ‘Direcció Comercial Sectorial’ en tres assignatures de tres ECTS cadascuna d’elles.”
2. “Segmentar les assignatures Empresa I i Empresa II.”
3. “Integrar dues assignatures de tercer curs en l’assignatura anomenada Retail Marketing.”
4. Resta en procés de millora la proposta “L’oferta de pràctiques en empreses”, aspecte essencial del currículum del grau.

Per tant, aquestes propostes es reincorporen en aquest pla de millora per tal que les tres primeres es puguin implementar el curs 2020-2021, període acadèmic posterior a l’aprovació de modificació de la memòria del grau, i la quarta, el curs 2019-2020.

## **PLA DE MILLORA DEL GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL**

### **ACCIONS/PROPOSTES DE MILLORA:**

**Proposta de millora: PM1**

**Diagnòstic:** hi ha un desequilibri en el nombre d'ECTS d'alguna de les assignatures del grau i en alguns dels seus continguts.

**Identificació de les causes:** des de la seva creació, no s'han revisat i actualitzat les matèries i assignatures del títol al ritme que evoluciona aquesta disciplina en el context socioeconòmic actual. A més, el sistema d'avaluació d'una assignatura de tres ECTS condiona i limita la manera d'impartir els continguts.

**Objectius a assolir:** reduir el nombre d'algunes assignatures de tres ECTS i agrupar-les en assignatures de sis ECTS, separar matèries de 12 ECTS i convertir-les en assignatures de sis ECTS, i actualitzar-ne els continguts.

**Tasques (accions proposades):** revisió i ordenació de les matèries i les activitats formatives proposades.

**Prioritat:** A

**Responsable/s:** Direcció de Departament / Direcció d'Estudis

**Terminis:** curs 2020-2021

**Implica modificació de la memòria?** Sí.

**Proposta de millora: PM2**

**Diagnòstic:** necessitat de millorar la satisfacció de l'alumnat.

**Identificació de les causes:** no existeix un sistema d'avaluació dels tutors de Pràcticum ni del TFG, la qual cosa no permet mesurar la qualitat del seguiment i la tutorització d'aquestes matèries estratègiques en el pla d'estudis de la titulació.

**Objectius a assolir:** disposar de dades estadísticament significatives de l'índex de satisfacció de les matèries Pràcticum i TFG.

**Tasques (accions proposades):** Involucrar l'alumnat en la millora en la participació en les enquestes sobre aquestes matèries.

**Prioritat:** A

**Responsable/s:** vicerectorat d'alumnes.

**Terminis:** curs 2019-2020

**Implica modificació de la memòria?** No.

**Proposta de millora: PM3**

**Diagnòstic:** programa formatiu rígid que no permet incorporar assignatures de transformació digital a curt termini al currículum del grau.

**Identificació de les causes:** la vertiginosa transformació digital en l'àmbit empresarial exigeix l'adaptació a aquests canvis per donar resposta a les exigències de l'entorn del màrqueting i la direcció comercial.

**Objectius a assolir:** desenvolupar noves activitats formatives i recursos de suport acadèmic vinculats a la transformació digital.

**Tasques (accions proposades):** implementar el títol propi d'expert o experta en Digital Business Management.

**Prioritat:** A

**Responsable/s:** Direcció de Departament / Direcció d'Estudis

**Terminis:** curs 2019-2020

**Implica modificació de la memòria?** No.

**Proposta de millora: PM4**

**Diagnòstic:** en general, el nou professorat té un cert desconeixement de la institució abans de l'inici de les classes.

**Identificació de les causes:** no existeix un programa d'acollida integral del nou professorat de la UAO CEU que tingui com a objectiu transmetre un sentiment de pertinença i conèixer en detall la institució i els seus mecanismes de treball.

**Objectius a assolir:** afavorir la integració i la participació del professorat al funcionament general de la UAO CEU.

**Tasques (accions proposades):** elaborar un document d'acollida que reculli drets i deures, informacions pràctiques i normatives, i fer una jornada d'acollida del nou professorat.

**Prioritat:** A

**Responsable/s:** Vicerectorat de Professorat

**Terminis:** curs 2019-2020

**Implica modificació de la memòria?** No.

**Proposta de millora: PM5**

**Diagnòstic:** l'oferta de pràctiques segueix sense estar adaptada a les necessitats i expectatives de l'alumnat del grau.

**Identificació de les causes:** tot i que el nombre de convenis segueix essent força elevat i el nivell d'ocupabilitat de l'alumnat del grau és molt alt, encara es pot millorar i augmentar l'oferta de pràctiques, especialment en empreses on el màrqueting conforma la part central del seu model de negoci.

**Objectius a assolir:** millorar l'oferta de pràctiques en qualitat i quantitat.

**Tasques (accions proposades):** estrènyer les relacions amb les empreses, augmentar el nombre d'empreses multinacionals a la nostra cartera i, sobretot, que aconseguir que les pràctiques estiguin estretament vinculades a les competències del grau.

**Prioritat:** A

**Responsable/s:** Servei de Pràctiques.

**Terminis:** curs 2019-2020

**Implica modificació de la memòria?** No.

**Proposta de millora: PM6**

**Diagnòstic:** la recollida d'informació rellevant de la titulació és complexa i sovint difícil d'aconseguir.

**Identificació de les causes:** quan es volen obtenir dades o informació per a la presa de decisions és necessari planificar amb força antelació i de forma molt acurada tot el procés que cal seguir per obtenir-les.

**Objectius a assolir:** millorar i agilitzar la recollida d'informació rellevant de la titulació per als informes de seguiment i d'acreditació.

**Tasques (accions proposades):** sistematitzar i centralitzar el procediment de recollida d'aquesta informació a partir d'allò que es genera a les diferents unitats operatives de la Universitat.

**Prioritat:** A

**Responsable/s:** Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica

**Terminis:** curs 2019-2020

**Implica modificació de la memòria? No.**

**Proposta de millora: PM7**

**Diagnòstic:** necessitat de millorar la productivitat, la visibilitat i l'impacte de l'activitat científica.

**Identificació de les causes:** la càrrega lectiva del professorat disminueix la productivitat de l'activitat científica.

**Objectius a assolir:** afavorir l'emergència de línies de recerca innovadores; incrementar la productivitat, la visibilitat i l'impacte de l'activitat científica d'acord amb els criteris de qualitat específics de les ciències socials; millorar la taxa d'èxit en convocatòries competitives de projectes de recerca; captar talent i mobilitat, especialment en convocatòries europees, i incrementar la dedicació a la recerca mitjançant finançament extern i intern.

**Tasques (accions proposades):** desenvolupar programes i projectes de recerca que possibilitin la transferència de coneixement.

**Prioritat:** A

**Responsable/s:** Vicerectorat de Relacions Internacionals i Investigació



## PLA DE MILLORA DEL GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL

Núm.	Diagnòstic	Objectius	Tasques (accions proposades)	Prioritat A,B,C,D	Responsable/s	Terminis	Modificació?
1	Hi ha desequilibri en el nombre d'ECTS d'algunes assignatures del grau i en alguns dels seus continguts.	Reduir el nombre d'assignatures de tres ECTS i agrupar-les en assignatures de sis ECTS, separar assignatures de dotze ECTS i convertir-les en assignatures de sis ECTS i actualitzar-ne els continguts.	Revisar i ordenar les matèries i activitats formatives proposades.	A	Direcció de Departament i Direcció d'Estudis	Curs 2020-2021	Sí
2	Cal millorar la satisfacció de l'alumnat.	Disposar de dades estadísticament significatives de l'índex de satisfacció de les matèries Pràcticum i TFG.	Involucrar l'alumnat en la millora amb la participació en les enquestes sobre aquestes matèries.	A	Vicerektorat d'Estudiants	Curs 2019-2020	No
3	Existeix un programa formatiu rígid que no permet incorporar assignatures de transformació digital a curt termini al currículum del grau.	Desenvolupar noves activitats formatives i de recursos de suport acadèmic.	Implementar el títol propi d'expert o experta en Digital Business Management.	A	Direcció de Departament i Direcció d'Estudis	Curs 2019-2020	No
4	El nou professorat té, en general, un cert desconeixement de la institució abans d'iniciar les classes.	Afavorir la integració i la participació del professorat al funcionament general de la UAO CEU.	Elaborar un document d'acollida que reculli drets i deures, informacions pràctiques i normatives, i fer una jornada d'acollida del nou professorat.	A	Vicerector de Professorat	Curs 2019-2020	No

5	L'oferta de pràctiques segueix sense estar adaptada a les necessitats i expectatives de l'alumnat del grau.	Millorar l'oferta de pràctiques quant a la qualitat i la quantitat.	Estrènyer les relacions amb les empreses, augmentar el nombre d'empreses multinacionals a la nostra cartera i, sobretot, aconseguir que les pràctiques estiguin estretament vinculades a les competències del grau.	A	Servei de Pràctiques i Ocupació	Curs 2019-2020	No
6	La recollida d'informació rellevant de la titulació és complexa i difícil d'aconseguir.	Millorar i agilitzar la recollida d'informació rellevant de la titulació per als informes de seguiment i acreditació.	Sistematitzar i centralitzar el procediment de recollida d'aquesta informació a partir d'allò que es genera a les diferents unitats operatives de la Universitat.	A	Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica	Curs 2019-2020	No
7	Cal millorar la productivitat, la visibilitat i l'impacte de l'activitat científica.	Afavorir l'emergència de línies de recerca innovadores; incrementar la productivitat, la visibilitat i l'impacte de l'activitat científica d'acord amb els criteris de qualitat específics de les ciències socials; millorar la taxa d'èxit en convocatòries competitives de projectes de recerca; captar talent i mobilitat, especialment en convocatòries europees, i incrementar la dedicació a la recerca mitjançant finançament extern i intern.	Desenvolupar de programes i projectes de recerca que possibilitin la transferència de coneixement.	A	Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica	Curs 2019-2020	No

## PLA DE MILLORA DEL DEPARTAMENT D'EMPRESA I ECONOMIA

Respecte de les accions dutes a terme el bienni 2017-2019 per tal d'assolir i donar compliment a les fites marcades a l'anterior pla de millora, s'ha realitzat les següents accions:

1. S'ha modificat el pla d'estudis del grau en Màrqueting i Direcció Comercial i s'han actualitzat els continguts per tal d'adaptar-los a les noves realitats que el sector presenta. Tanmateix, es racionalitza l'assignació de crèdits per aconseguir un equilibri en la càrrega per semestres tant pel que fa a continguts com a aspectes pedagògics.
2. Perdut el recurs davant el Consejo de Universidades per implantar el grau en Global Business, el Departament reorientarà l'ampliació de l'oferta de graus.
3. Durant el bienni 2017-2019 s'ha ampliat el nombre d'empreses de caràcter multinacional que col·laboren amb la UAO CEU. Concretament, s'han afegit 22 noves empreses.
4. Seguint les recomanacions de diversos comitès d'avaluació externa, el pla de millora per a l'anterior bienni va incloure la necessitat de dissenyar una rúbrica de TFG que permetés avaluar els TFG de l'alumnat, la qual esvaís qualsevol índex d'arbitrarietat en el procés d'avaluació del TFG i perseguís millorar-ne el seguiment.

L'avaluació del TFG es realitza un cop s'ha dipositat (prèviament validat pel tutor o tutora de TFG) en sessió pública presidida per una comissió d'avaluació, d'acord amb el calendari aprovat per la Universitat. El TFG s'avalua atenent els següents criteris: presentació i estructura, claredat i pertinència dels continguts, originalitat i caràcter innovador, integració de competències i continguts treballats en el grau, caràcter reflexiu i argumentació interna, ús de bibliografia especialitzada, qualitat de la exposició i defensa oral del treball. El tribunal d'avaluació té tres membres: dos professors de la UAO CEU i un altre professor o professora d'una altra universitat. La valoració del TFG és individual per part de cada membre del tribunal i la nota d'avaluació final és col·legiada.

5. Quant a la proposta de millora formulada a l'anterior bienni d'oferir formació complementària a l'alumnat en connexió amb el món professional i empresarial, s'ha assolit la fita: els horaris del grau es van reorganitzar per deixar un espai adient cada setmana per organitzar conferències amb empresaris i directius, i experts en les matèries del grau. Agrupades sota la denominació d'e\_xperience\_day, durant el curs 2018-2019 es van celebrar un total de 25 xerrades, entre les quals s'inclou la primera Jornada de Borsa Universitària en col·laboració amb la Borsa de Barcelona.

**ACCIONS/PROPOSTES DE MILLORA DEL DEPARTAMENT:**

**Proposta de millora: PM1**

**Diagnòstic:** l'oferta de graus actual és insuficient per respondre a les noves necessitats que planteja l'entorn professional de l'àmbit empresarial.

**Identificació de les causes:** és necessari fomentar el creixement de la nostra Universitat.

**Objectius a assolir:** ampliar l'oferta del Departament amb dos graus nous.

**Tasques (accions proposades):** redactar la memòria i sol·licitar davant les instàncies pertinents el permís per poder dur a terme la titulació.

**Prioritat:** A

**Responsable/s:** Vicerektorat d'Ordenació Acadèmica, Deganat i Direcció de Departament.

**Terminis:** curs 2021-2022

**Implica modificació de la memòria?** No.

**Proposta de millora: PM2**

**Diagnòstic:** cal ampliar el claustre del professorat.

**Identificació de les causes:** per atendre el volum de feina derivada de la gestió de noves titulacions en tràmit caldrà incorporar nou professorat.

**Objectius a assolir:** assignar la docència de manera eficient i potenciar la recerca.

**Tasques (accions proposades):** dissenyar el perfil necessari, obrir una convocatòria pública de places i gestionar la selecció i incorporació de nou professorat.

**Prioritat:** A

**Responsable/s:** Vicerektorat de Professorat, Departament de Recursos Humans i Direcció de Departament.

**Terminis:** curs 2019-2020

**Implica modificació de la memòria?** No.

**Proposta de millora: PM3**

**Diagnòstic:** no es cobreixen el volum de beques Erasmus pràctiques.

**Identificació de les causes:** els alumnes no tenen les habilitats per trobar empreses a les quals fer les pràctiques a l'estranger.

**Objectius a assolir:** augmentar el volum d'alumnat que fa pràctiques a l'estranger.

**Tasques (accions proposades):** implementar sessions proactives tutoritzades de recerca d'empreses a les quals fer les pràctiques.

**Prioritat:** B

**Responsable/s:** Vicerectorat de Relacions Internacionals.

**Terminis:** curs 2019-2020

**Implica modificació de la memòria?** No.

**Proposta de millora: PM4**

**Diagnòstic:** la taxa de graduació dels estudis del Departament encara té marge de millora, especialment, pel que fa a assolir la defensa del TFG el curs previst.

**Identificació de les causes:** a causa de l'èxit de la inserció laboral dels nostres estudis, molts alumnes posposen l'elaboració del TFG.

**Objectius a assolir:** augmentar el volum d'alumnes que presenten el TFG l'any corresponent.

**Tasques (accions proposades):** implementar sessions proactives tutoritzades per tal d'introduir més racionalitat en la planificació i gestió del temps necessari per redactar el TFG de manera adient.

**Prioritat:** B

**Responsable/s:** Direcció d'Estudis i Direcció de Departament

**Terminis:** curs 2019-2020

**Implica modificació de la memòria?** No.

## PLA DE MILLORA DEL DEPARTAMENT

Núm	Diagnòstic	Objectius	Tasques (accions proposades)	Prioritat A,B,C,D	Responsable/s	Terminis	Modificació?
1	L'oferta de graus actual és insuficient per respondre a les noves necessitats que planteja l'entorn professional de l'àmbit empresarial.	És necessari fomentar el creixement de la Universitat.	Ampliar l'oferta del Departament amb dos graus nous.	A	Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica, Deganat i Direcció de Departament.	Curs 2021-2022	No
2	És necessari ampliar el claustre de professors.	Assignar la docència de manera eficient i potenciar la recerca.	Dissenyar el perfil necessari, obrir convocatòria pública de places i gestionar de la selecció i incorporació de nou professorat.	A	Vicerectorat de Professorat, Departament de Recursos Humans i Direcció de Departament.	Curs 2019-2020	No
3	No es cobreixen el volum de beques Erasmus pràctiques.	Augmentar el volum d'alumnat que fa pràctiques a l'estranger.	Implementar sessions proactives tutoritzades de recerca d'empreses a les quals fer les pràctiques.	B	Vicerectorat de Relacions Internacionals	Curs 2019-2020	No
4	La taxa de graduació dels estudis del Departament encara té marge de millora, especialment pel que fa a assolir la defensa del TFG el curs previst.	Augmentar el volum d'alumnat que presenta el TFG l'any corresponent.	Implementar sessions proactives tutoritzades per tal d'introduir més racionalitat en la planificació i gestió del temps necessari per redactar el TFG de manera adient.	B	Direcció d'Estudis i Direcció de Departament.	Curs 2019-2020	No

## **5. EVIDÈNCIES**

Les evidències que s'adjunten en aquest informe de seguiment es poden veure a la subcarpeta [ISD 2017\\_2019 / EVIDÈNCIES\\_GMDC](#)