

EVALUACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE TÍTULOS OFICIALES

INFORME FINAL

Denominación del título	MÁSTER UNIVERSITARIO EN INNOVACIÓN COMUNICATIVA EN LAS ORGANIZACIONES
Universidad (es)	Universidad de La Laguna (ULL)
Menciones/Especialidades	No se aplica
Centro (s)	Escuela de Doctorado y Estudios de Posgrado de la ULL (EDEPULL)
Modalidad (es) en la que se imparte el título en el centro	Presencial

La **Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa (ACCUEE)**, conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del **Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales**, ha procedido a realizar la evaluación para el seguimiento del título universitario oficial arriba indicado.

La evaluación del título llevada a cabo por la **Comisión Técnica de la ACCUEE**, nombrada al efecto, ha considerado tanto el Informe de Autoevaluación como el resto de la información disponible del título.

Una vez enviado el Informe Provisional de Seguimiento a la Universidad, para que en el plazo de 10 días hábiles pudiese presentar las alegaciones que considerase oportunas, esta comunicó que no realizarían alegaciones. Por lo que, la Comisión Técnica emite el siguiente Informe Final de Seguimiento.

Avenida Buenos Aires, 5. Edificio Tres de Mayo - 3.ª Planta
38071 Santa Cruz de Tenerife
Teléfono: 922 423580; Fax: 922 473601

C: calidad.accuee@gobiernodecanarias.org

W: www.gobiernodecanarias.org/accuee/

C/ Calle Álamo, 54 - 2.ª Planta
35014 Las Palmas de Gran Canaria

T: [@ACCUEE_gobcan](https://twitter.com/ACCUEE_gobcan)



CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

Criterio 1. DESARROLLO Y DESPLIEGUE DEL PLAN DE ESTUDIOS

Estándar:

El programa formativo se ha implantado de acuerdo con las condiciones establecidas en la memoria del plan de estudio verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

El Máster Universitario en Innovación Comunicativa por la Universidad de La Laguna (ULL) se imparte en modalidad presencial, habiendo sido implantado en el curso 2019/2020, de acuerdo con lo previsto en la Memoria Verificada (MV), aprobada el 5 de junio de 2019. El informe final de la verificación fue favorable, sin motivaciones ni recomendaciones. La MV de 2019 no ha sido objeto de ninguna modificación. El centro responsable del título es la Escuela de Doctorado y Estudios de Postgrado de la ULL y se imparte en las instalaciones de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación. El título no cuenta con especialidades. Este es el primer seguimiento ordinario que se realiza sobre esta titulación tras su verificación.

La Universidad, por iniciativa propia, ha emprendido doce Acciones de Mejora (en lo sucesivo AM) incluidas en el Plan de Mejora de la titulación (evidencia E5_PR03, donde se recoge cada acción de mejora y el estado de ejecución de estas). Algunas de las AM, en especial las vinculadas al Plan de Estudios y la estructura del Personal Docente e Investigador (PDI), tienen carácter anual, lo que se valora positivamente, aunque ello signifique que siempre deban considerarse en proceso. Según el Informe de Autoevaluación para el Seguimiento aportado por la Universidad (en adelante, IA), de las doce AM hay nueve que deben considerarse como finalizadas y tres, por su carácter anual, en proceso.

En términos generales el Plan de Estudios se ha implantado según lo previsto en la MV. La planificación de sus enseñanzas se estructura en un total de diecisiete asignaturas, catorce de ellas de carácter obligatorio. La optatividad está conformada por una oferta de tres asignaturas de las que el estudiantado debe cursar dos. La secuenciación de las asignaturas por cuatrimestres se corresponde con la MV y permite la adquisición de los resultados de aprendizaje.

La docencia de dos asignaturas obligatorias ('Identidad, imagen y personalidad corporativa' y 'Marketing y publicidad en la comunicación organizacional') se imparte en un 50% en lengua inglesa, que es el único idioma de impartición de la asignatura optativa 'Técnicas de Comunicación Política'. Por ello, se debe modificar el criterio 1 de la MV para señalar el



castellano y el inglés como lenguas de impartición del título. Ello implica también que resulte recomendable establecer como requisito de acceso al título que se acredite, como mínimo, una competencia de nivel B2 en lengua inglesa.

El tamaño medio de los grupos de las asignaturas oscila entre 13,5 a 19,5 estudiantes, resultando adecuado a las actividades formativas desarrolladas. La ratio número de estudiantes/profesorado fue de 0,81 en el curso 2021/2022, no ha superado el uno (1) en ninguno de los cursos analizados. Una proporción que resulta óptima para garantizar una atención personalizada y el desarrollo de metodologías activas de enseñanza aprendizaje. Los contenidos y las competencias de las diferentes asignaturas están adecuadamente establecidas, sin que se detecten duplicidades o carencias significativas. El título cuenta con una acción de mejora -de revisión anual-, englobada en la M1, para evitar estos problemas en el despliegue de su Plan de Estudios. Se aplica un modelo de evaluación continua en todas las asignaturas en el que los sistemas utilizados generalmente se corresponden con lo aprobado en la MV y resultan adecuados para alcanzar las competencias previstas.

Los resultados de la satisfacción de los estudiantes con la adecuación entre los créditos y las horas asignadas a las asignaturas respecto a su contenido y carga de trabajo real, en el curso 2020/2021, último sobre el que se ha aportado información sobre este ítem, fue de 2,23 sobre 5, lo que denota un claro descontento. Su valoración también es baja respecto a la satisfacción con los conocimientos adquiridos (2,85 sobre 5 para el curso 2020/2021). En ambos parámetros se aprecia una tendencia negativa en la satisfacción del estudiantado en el periodo del seguimiento. Se debe realizar un análisis en profundidad sobre los contenidos de las asignaturas, así como sobre la planificación de sus actividades formativas y la relación entre contenidos teóricos y prácticos, para introducir acciones que permitan mejorar estos aspectos del título.

Las Guías Docentes están fácilmente accesibles en la página web. Se presentan en un formato normalizado que permite la localización de la información. Su contenido es completo, incluyendo toda la información relevante de cada asignatura de manera detallada y clara. El estudiantado expresa una discreta satisfacción (3,33 sobre 5, en 2020/2021) con la información facilitada en las guías docentes. Las actividades formativas propuestas en las guías son de diversa naturaleza (clases teóricas, prácticas, realización de trabajos individuales y grupales, exposiciones, debates, defensas de trabajos y de proyectos, tutorías, etc.) y se adaptan a las competencias vinculadas a cada una de las asignaturas. En términos generales, los contenidos de las Guías Docentes se corresponden en tipología de actividades formativas, número de horas, competencias, resultados de aprendizaje y sistemas de evaluación a lo contemplado en la MV.



La acción de mejora M2 tenía como objetivo "Adecuar el contenido de las guías docentes a lo establecido en la Memoria de Verificación del título". A tal efecto, se establecía una AM1 para "Actualizar las Guías Docentes (GD) de las asignaturas, siguiendo el procedimiento institucional de elaboración, aprobación y publicación de GD, una vez aprobada la Memoria de Verificación". De acuerdo con las evidencias aportadas (E0-9), las Guías Docentes se han adaptado a la MV. Existe además un procedimiento institucional en la ULL para la elaboración, aprobación y publicación de las Guías Docentes y una instrucción reguladora de Guías Docentes (E5_5 y E5-6) que se aplicó, por primera vez, en el curso 2019/2020, y se ha repetido, posteriormente, para los cursos 2020/2021 y 2021/2022, incluyendo las modificaciones que fueran necesarias (E5-6, aunque en esta última evidencia faltan las subsanaciones del curso 2022/2023).

No obstante, se localizan algunos desajustes que deben ser subsanados: por ejemplo, en la asignatura 'Gestión de Redes Sociales' se incluye en el sistema de evaluación un 20% destinado a la asistencia participativa no previsto en la MV; en la guía de 'Técnicas de Comunicación Política' no coinciden los porcentajes del sistema de evaluación "Trabajos y Proyectos" con los establecidos en la MV. Tal vez resulte aconsejable repensar el papel que tiene la asignatura de 'Propiedad Intelectual e Industrial' en el Plan de Estudios, puesto que sus contenidos no se orientan a los aspectos de propiedad intelectual vinculados a la comunicación en organizaciones, sino más bien a cuestiones de carácter general. Se sugiere la actualización de la bibliografía de algunas de las guías docentes, como, por ejemplo: 'Diseño y Ejecución de la Comunicación en Gabinetes' y 'Técnica y Tecnología Multimedia'. Las Guías Docentes del 'Trabajo Fin de Máster (TFM)' y 'Prácticas Externas' aportan información sobre la normativa, competencias, actividades formativas y sistemas de evaluación. Se debe completar la información respecto a los procedimientos que regulan el desarrollo de ambas asignaturas, en especial en lo referido a la selección por parte del estudiantado de las empresas o instituciones en las que realizarán sus prácticas.

El sistema de coordinación se corresponde con el previsto en la MV. El objetivo del sistema de coordinación es garantizar la coordinación horizontal y vertical a través de una adecuada planificación temporal de las asignaturas, su contenido y sistema de evaluación. Se pretende, asimismo, evitar ausencias o duplicidades de contenido y distribuir adecuadamente la carga de trabajo de los distintos contenidos. A partir de la información facilitada en las evidencias (en especial, del IA, así como de las E2_1 y E2_2) cabe concluir que la coordinación horizontal y vertical del título se lleva a cabo a través de la dirección académica, de la coordinación general del Máster y de la persona coordinadora del semestre (E2_2). Existe, además, una persona coordinadora de cada asignatura, cuando son impartidas por más de un docente, que se identifica correctamente en las Guías Docentes de cada asignatura, incluidas las Prácticas



Externas y el TFM. En estas mismas Guías Docentes se ha incluido el horario de tutorías en el que la persona coordinadora está disponible (EO_9). Esta coordinación es, además, la encargada de relacionarse con las personas ajenas a la Universidad, en especial en el caso de las prácticas en empresas o instituciones.

La Comisión Académica del Máster dirige y supervisa el funcionamiento de la titulación. De acuerdo con E2_2 se llevan a cabo reuniones periódicas para garantizar las labores de coordinación a nivel de curso y de asignatura, aunque en la evidencia sobre las actas de coordinación (E2_1) se ha aportado una única acta, que es, además, antigua (2019). No constan tampoco evidencias de que las reuniones de coordinación se deban llevar a cabo de manera obligatoria, al menos una vez al año, y tampoco se aportan evidencias de que dichas reuniones se lleven a cabo efectivamente, más allá de reseñada de 2019. Se recomienda llegar un registro de las actas de las reuniones de coordinación docente del título y fijar una periodicidad mínima para llevarlas a cabo.

No se han aportado datos de satisfacción de las personas egresadas y del colectivo empleador. La valoración por parte del estudiantado de la organización de las enseñanzas y de la coordinación del título (ES-PR20) en términos de satisfacción es muy baja. En los datos del curso 2020/2021, la organización de las enseñanzas en el Plan de Estudios, sobre una puntuación máxima de 5 puntos, fue calificada con un 1,9 -por debajo de la media (2,7) de la ULL; la coordinación entre el profesorado de la titulación con un 1,6 -1 punto por debajo de la media (2,6) de la Universidad; la coordinación entre el profesorado que imparte una misma asignatura con un 2,15; la coordinación entre clases teóricas y prácticas no alcanza ni el aprobado, con un 2,69; al igual que la valoración general del proceso enseñanza-aprendizaje de la titulación, que obtiene un 2,85 -la media de la ULL es de 3,1-. Se invita a reflexionar al centro sobre si la presencia en el plan de estudios de un amplio número de asignaturas de 3 ECTS puede tener incidencia negativa en estas dimensiones del funcionamiento del título.

El Plan de Mejoras (E5_PRO3) incluye una acción de mejora (M1) "Revisar y actualizar el sistema de coordinación docente" con cinco acciones de mejora, acompañadas de sus respectivas evidencias. En primer lugar, la AM1 tiene como objeto "Promover y velar por el funcionamiento adecuado de los mecanismos de coordinación docente y todos sus procedimientos. Instar a la implicación del profesorado de todas las áreas intervinientes en la titulación en el proceso". Respecto de esta acción, en la Ficha del Seguimiento del Plan de Mejoras (E5_PRO3-1) se describen diversas actuaciones (como pasar la docencia a la modalidad presencial o revisar el volumen del trabajo de alumnado) que, en realidad, no se relacionan de forma directa con esta AM1, que tiene como objeto principal los mecanismos de coordinación docente del título. Cabe concluir que la AM1 se encuentra en proceso. Se valora



de manera positiva que sea objeto de revisión anual, aunque, como se ha señalado, esta revisión anual no ha quedado adecuadamente reflejada en las evidencias aportadas.

La AM2 propuesta tenía por objeto "Revisar, a través de los procedimientos existentes para la coordinación, la posible detección de contenidos ausentes, por su carácter innovador inmediato en las asignaturas. Además, observar las posibles duplicidades, garantizando el fin que se propone en la Memoria de Verificación". En relación con esta acción de mejora, y dado que la detección de posibles ausencias y duplicidades se encomendaba a los procedimientos que existen para la coordinación, cabe reiterar en buena medida lo señalado en la AM1, en el sentido de que, aunque los mecanismos previstos para ello son adecuados, faltan evidencias de que estas reuniones para evitar ausencias o duplicidades se hayan llevado efectivamente a cabo. Cabe concluir, por tanto, que la AM2 se encuentra en proceso. Se valora de manera positiva que sea objeto de revisión anual. Se recomienda fijar una periodicidad mínima anual en las reuniones para detectar ausencias o duplicidades en el Plan de Estudios, documentando su realización en un acta.

La AM3 tenía por objetivo "Fortalecer y potenciar desde la coordinación docente, el contenido práctico de las asignaturas". No se han aportado evidencias específicas de cómo se ha potenciado desde la coordinación el contenido práctico de las asignaturas del título, y aunque un análisis de las Guías Docentes actualizadas pone de manifiesto que este contenido práctico existe, su intensidad es muy diversa. En algunos casos, como, por ejemplo, en las asignaturas 'Técnicas de comunicación política', 'Campañas electorales' o 'Propiedad Intelectual e Industrial', dichos contenidos alcanzan la mitad de las sesiones, mientras que en otros son más limitados: 'Aspectos jurídicos de la comunicación y gestión del conocimiento'. Se recomienda que desde la Comisión de Coordinación se revisen aquellas asignaturas que tienen un menor contenido práctico, estableciendo medidas para, en su caso, aumentar dicho contenido.

La AM4 tenía como objeto "Implementar el sistema de la coordinación de la asignatura de prácticas en empresas, reforzando la conexión entre las empresas y la Titulación". No se han aportado evidencias específicas en relación con esta cuestión, más allá de los criterios muy generales publicados en la página web (E15_1). Tampoco se contiene una mención detallada en la Guía Docente de la asignatura, más allá que existe una persona coordinadora de la asignatura. No consta la existencia de un mecanismo de comunicación con las personas coordinadoras externas, ni documentación que acredite su existencia. En consecuencia, la AM4 debe considerarse aún en proceso. Se recomienda establecer un sistema de la coordinación de la asignatura de prácticas en empresas.



La AM5 -en progreso- tenía como objeto “el establecimiento de los criterios de la titulación en lo relativo a los reconocimientos de créditos por experiencia laboral (adaptados a la legislación)”. Durante el proceso de implantación de la titulación se aprobó por parte de la ULL el Reglamento de reconocimiento, adaptación y transparencia de créditos (E4_2) y existe una comisión al respecto que ha estado en funcionamiento durante los cuatro cursos que lleva el título en funcionamiento.

Los criterios de admisión, según la información recogida en la página web y en las evidencias aportadas (E3_2 y E3_3), están claramente establecidos y se corresponden con los establecidos en la MV. No obstante, sería recomendable aportar evidencias del estudiantado que haya accedido a la titulación para verificar que se han cumplido los criterios de admisión y que estos son adecuados. El baremo aplicado valora: titulación académica, expediente académico, experiencia profesional y entrevista personal -esta última se realiza tan solo en el caso de que el Consejo Académico la considere necesaria-. El cuestionario de satisfacción distribuido al profesorado no incluye como ítem específico la valoración del perfil de ingreso del estudiantado. Según lo indicado en el IA, el estudiantado expresa una satisfacción positiva (3,38 sobre 5) respecto a la información disponible sobre la titulación al comienzo del curso (entre la que se incluye el perfil de ingreso y de egreso). Los resultados satisfactorios de rendimiento y éxito de las diferentes asignaturas indican que el perfil de ingreso parece resultar adecuado para la consecución de los resultados de aprendizaje.

De acuerdo con las evidencias aportadas, el número de estudiantes matriculados de nuevo ingreso no ha alcanzado, en ninguno de los cursos, la oferta prevista de 25 (MV). En el curso 2019/2020, el porcentaje de plazas cubiertas fue del 76%; en 2020/2021, del 80%; y en 2021/2022, del 72%. Por tanto, la tasa de cobertura media de los tres cursos se encuentra un 24% por debajo de los previsto. A pesar de esta desviación, el título mantiene una demanda bastante estable, aunque con una tendencia descendente en el último curso del periodo analizado. La Comisión del Máster identificó esta debilidad del título, según lo expuesto en el IA, y desarrolló una acción de mejora (M4) -finalizada en el curso 2020/2021- orientada a potenciar los procedimientos de captación de futuro estudiantado a través de charlas y actividades, que no parece haber resultado eficaz. En los próximos procesos de evaluación de la titulación se deberá prestar atención a la evolución de las nuevas matriculaciones.

En el sistema de transferencia y reconocimiento de créditos establecido en la MV (E0_1) tan solo se contemplan los créditos cursados por acreditación de Experiencia Laboral y Profesional, con un mínimo de 0 y un máximo de (9) ECTS, restringidos al reconocimiento de los créditos de la asignatura ‘Prácticas Externas’, previa acreditación por parte del solicitante de determinada experiencia profesional. No se contemplaba la posibilidad de reconocimiento de



créditos por títulos propios o por Créditos Cursados en Enseñanzas Superiores Oficiales no Universitarias. Según la información facilitada en la evidencia (E4_1), en los tres cursos objeto de este seguimiento (2019/2020, 2020/2021 y 2021/2022) se han reconocido créditos a un total de trece estudiantes. A cada uno de ellos se le han reconocido nueve (9) ECTS, respetando, por tanto, el límite máximo. En el curso 2022/2023 -ya fuera de este seguimiento- sí existe un caso que ha superado el máximo previsto en la MV, puesto que a un expediente se le han reconocido 18 ECTS. En las evidencias presentadas no se aporta descripción alguna ni documentos acreditativos que permitan comprobar la modalidad aplicada, ni las asignaturas que han sido objeto de estos reconocimientos. En la página web del título se incluye información sobre esta normativa, pero se debe precisar la parte del Plan de Estudios afectada por el reconocimiento de créditos, la redacción actual resulta un tanto indeterminada. Estos reconocimientos son responsabilidad de la Comisión Técnica de la Comisión Académica del Máster, según se señala en el IA. Se recomienda publicar los criterios específicos para el reconocimiento de créditos por experiencia laboral indicados en la MV (tipo de trabajo realizado, número mínimo de meses para poder reconocer los nueve (9) ECTS, etc.), así como documentar adecuadamente el proceso de reconocimiento, conservando, al menos, la solicitud del estudiante y el acta motivada de reconocimiento.

En cuanto a la aplicación del resto de las normativas que regulan el funcionamiento de la titulación (Progreso y Permanencia de los estudiantes; Evaluación y Calificación; Prácticas Externas, y Trabajo Fin de Máster), según la información recogida en el IA y la evidencia (E0_8), estas resultan adecuadas para que el estudiantado alcance los resultados de aprendizaje y no se aprecian desviaciones respecto a lo establecido en la MV.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Estándar:

La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

La denominación del título se corresponde con la establecida en la MV. Esta memoria, aprobada en 2019, está fácilmente accesible en la página web del título, en su apartado Calidad y Resultados/Documentación de evaluación del título. En esta sección se localiza el informe final de la verificación, la resolución del Consejo de Universidades, enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), al Boletín Oficial de Canarias (BOC), al Boletín Oficial



del Estado (BOE) y el informe de implantación de la ACCUEE.

Dado que el título no ha sido objeto de seguimientos previos, en los apartados de seguimiento y acreditación, tan solo se incluye el Informe de Autoevaluación para el seguimiento desarrollado por la Comisión Académica del Máster en el año 2021. En otra sección de la página se aporta información sobre los principales indicadores, tasas y resultados de satisfacción del título, aunque los datos no están actualizados, puesto que se interrumpen en el curso 2020/2021. También se localiza información sobre la empleabilidad general de las personas egresadas en la ULL. La página web cuenta con un enlace para la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias.

La página web, en su sección "Información Académica", incluye información completa y actualizada sobre las principales características de la titulación: perfil de ingreso-egreso, criterios de admisión, normativa y reglamentos (agrupada en normativa universitaria: docencia y normativa universitaria: estudiantes), reconocimiento y transferencia de créditos, etc. En este último apartado resulta necesario precisar la parte del plan de estudios sobre la que resulta posible aplicar estos reconocimientos.

La navegación por la página web del título resulta intuitiva, localizándose la información con facilidad. El estudiantado valora de forma suficiente su grado de satisfacción con la información disponible en la página web (3,5 sobre 5 en el último curso sobre el que han aportado datos (2020/2021). En términos generales la información es completa sobre todos los elementos de interés de la titulación.

Por lo que respecta a la estructura del plan de estudios, a las competencias y resultados de aprendizaje, al calendario de impartición y exámenes, los horarios, la coordinación docente, la movilidad y las prácticas externas, la página web resulta muy completa y aporta toda la información necesaria. Todas las guías docentes de las asignaturas están accesibles y presentan un formato normalizado que facilita la localización de la información. El estudiantado valora de forma discreta las guías docentes (3,3 sobre 5 en el curso 2020/2021).

En relación con este criterio, existen dos mejoras propuestas por la Universidad. En primer lugar, la M3 se orienta a "Incrementar el volumen de información general en inglés proporcionado en la actual página web de la Titulación, conforme a sus actualizaciones periódicas". Para ello la AM1 proponía "Trasladar los contenidos de la página web en español a su versión en inglés, con el objetivo de sincronizar idiomas y de ampliar el marco de visibilidad del Máster al ámbito internacional." De las evidencias aportadas se desprende que existe una versión en inglés de la página web para el título (E0-4-1) que contiene la información sobre el mismo. Dicha página web contiene información suficiente sobre los elementos esenciales del



título (objetivo general, duración y lugar de importación, requisitos de acceso y admisión para estudiantes extranjeros, información sobre el proceso de admisión y matrícula, objetivos del título, salidas profesionales, habilidades y competencia a adquirir). Se trata de una información suficiente, que permite al estudiante extranjero tener una visión global del título, aunque se recomienda incluir entre dicha información el programa del curso, detallando las distintas asignaturas que lo componen y los créditos asociados a cada una de ellas, de modo que el estudiantado extranjero pueda hacerse una idea más precisa del contenido del título.

Dado que la lengua vehicular del título es el castellano, la dirección del título no ha considerado preciso traducir otra información tal como es el horario y calendario de exámenes, las guías docentes, el Trabajo Fin de Máster o las prácticas externas, lo que resulta razonable en términos de optimización en la asignación de recursos. En conclusión, cabe entender que la M3 se encuentra en proceso. Se recomienda para finalizarla incluir en la información en inglés sobre el título el programa de este.

En segundo lugar, la M4 se propone "Potenciar los procedimientos de captación de los futuros estudiantes, orientándolos mediante el fomento de charlas y encuentros en los Grados afines al Máster". Para ello se establece como AM1 la "Difusión de información sobre la titulación. Difundir entre el alumnado de los últimos cursos de los Grados afines al título el potencial de este a través de charlas y actividades integradas en su Plan de Orientación y Acción Tutorial y en otras iniciativas similares. En ellas, deberá darse cumplida información sobre el perfil de ingreso/egreso, y sobre las competencias y atribuciones que otorga el Máster, para fomentar la captación de estudiantes". De acuerdo con las evidencias presentadas (E14-1) se realizó una Jornada Informativa de Másteres Oficiales donde se incluyó una sesión sobre el título. No consta, sin embargo, la realización de estas jornadas con posterioridad. Por su propia naturaleza, parece que esta AM debería llevarse a cabo de manera anual, por lo que no resulta adecuado darla por finalizada. Se considera, por tanto, que la M4 se encuentra en progreso, y se recomienda llevar a cabo las actividades de difusión de manera anual, lo que se considera especialmente útil teniendo en cuenta que dos de las tres ediciones sobre las que se aportan datos no se han cubierto las 25 plazas ofertadas.



Criterio 3. GARANTÍA DE CALIDAD, REVISIÓN Y MEJORA

Estándar:

La institución ha desplegado, interiorizado y revisado el sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) identificando formalmente en la memoria del plan de estudios verificada, con el que se asegura de forma eficaz la revisión y mejora continua de la titulación.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) y sus correspondientes procesos están establecidos en la Universidad de La Laguna (ULL) a nivel titulación, así como los subprocedimientos disponibles en la página web de cada programa formativo. Estos subprocedimientos son los establecidos en el Real Decreto 1393/2007, derogado por el Real Decreto 822/2021, y son "los aplicables al título", que sustituyen a los procedimientos establecidos a nivel centro.

El SAIC identifica los colectivos claves que pueden generar información y se han puesto en marcha los mecanismos de consulta oportunos a partir del despliegue de los procedimientos en él recogidos. Para el adecuado funcionamiento del sistema, se hace necesario evaluar la participación de los distintos agentes implicados en el título.

El SAIC establece los procedimientos para disponer de información de los indicadores clave, si bien se recomienda actualizar y adecuar el actual diseño procedimental al estado actual de las acciones y mediciones que se llevan a cabo. La información obtenida ha sido de utilidad y empleada en el Informe de Autoevaluación para el seguimiento de 2021. Las acciones correspondientes se articulan a través del Plan de Mejoras del título, si bien se recomienda ampliar el alcance de la propuesta de acciones de mejora y potenciar el cierre del ciclo de mejora continua, tomando decisiones y evaluando el impacto de las acciones emprendidas.

La Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación recibió en marzo de 2010 la evaluación del diseño de su Sistema Interno de Garantía de Calidad, sin disponer en la fecha del presente informe de una certificación de su implantación.

Dentro de la mejora de la calidad de la docencia, no se evidencian valores en la evidencia E5-PR13 sobre la evaluación del Personal Docente e Investigador (PDI), si bien la ULL tiene implantado el Programa DOCENTIA, como se recoge en la página web evidenciada (E5_4). Dentro de la sistemática para la evaluación de la calidad docente del PDI, se recomienda clarificar en el Manual de fecha de 8/11/2021, aquellos aspectos relacionados con el reconocimiento, el desarrollo de carrera profesional, el modelo de excelencia docente, el marco de desarrollo profesional docente y las consecuencias derivadas, apoyando entre otros lo



expuesto en la sesión informativa DOCENTIA-Excelente de 1 de febrero de 2023. Por otro lado, no se muestran datos en la evidencia E5_PR13-1 de indicadores particulares del proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado a nivel título, bajo el programa institucional de Evaluación de la Calidad Docente (DOCENTIA) de la ULL.

Se valora positivamente la puesta en marcha de la mejora en la difusión de información para la empleabilidad, a través del análisis interactivo de las ocupaciones de las personas que titulan de la ULL.

Si bien se evidencian procedimientos y subprocedimientos acordes a lo establecido en el Real Decreto 822/2021, con una edición inicial (2018), se recomienda establecer acciones de mejora encaminadas a la actualización documental, así como una visión hacia la homogeneización, alineamiento y transversalidad de la garantía de calidad con implicaciones del título, así como homogeneizar y alinear los procedimientos y sus alcances.

Desde su implantación en 2019, en la página web evidenciada (E0_12), se observa un seguimiento interno en 2021. El título no ha realizado modificación.

La verificación inicial de 2019 no recoge acciones de mejora a desarrollar por la titulación. La puesta en marcha del título, y su seguimiento interno realizado en 2021, hace que se identifiquen doce mejoras que se despliegan en veintidós acciones de mejora, si bien se recomienda continuar potenciando lo relativo a la actualización del marco del SAIC y a la puesta en marcha del proceso de encuesta al colectivo empleador, principalmente. Del mismo modo, se recomienda continuar valorando otras acciones de mejora propuestas, como es la mejora de la participación en la recogida de información de los agentes implicados.

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO Y APOYO A LA DOCENCIA

Estándar:

El personal académico que imparte docencia, así como el personal de apoyo, es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título, el número de estudiantes y los compromisos de dotación incluidos en la memoria del plan de estudios verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

El personal académico del Máster dispone de una adecuada experiencia docente e investigadora. En el curso 2021/2022, el profesorado del título acumulaba un total de 27 sexenios de investigación, 10 sexenios más de los comprometidos en la MV, por lo que la



experiencia investigadora que aporta el profesorado se ha visto reforzada a lo largo de los cursos de impartición. El número de quinquenios de docencia asciende a 39, también se supera en este indicador la experiencia aportada en el momento de la verificación, en la que se señalaba que el 60% del profesorado -16 de 26- contaba con diez años de experiencia docente, lo que equivaldría a un total de 31 quinquenios.

A partir de la información aportada en las evidencias (T3), el título mantiene una plantilla conformada mayoritariamente por profesorado permanente, que representa el 59% del total de PDI. La distribución por categorías académicas es la siguiente: tres Catedráticos o Catedráticas (CU), cinco Titulares de Universidad (TU), cinco personas como Profesorado Contratado Doctor (PCD), cuatro como Profesorado Ayudante Doctor (PAD), tres como Profesorado Asociado (ATP) y dos docentes que pertenecen a otras figuras. Respecto a lo comprometido en la verificación del título, se ha reducido significativamente el número de profesorado asociado y titulares.

El porcentaje de profesorado a tiempo completo, a lo largo de estos tres cursos, se ha incrementado del 73% al 77%. Por el contrario, el porcentaje de profesorado permanente se ha reducido del 57,7% al 54%. El porcentaje de profesorado doctor también ha disminuido, al descender del 96,2% (MV) al 86,4% -registrado en el curso 2021/2022-. El profesorado doctor tan solo imparte el 51,9% del total de los créditos, una cifra muy inferior a la comprometida en la MV. En el Plan de Mejoras se incluye una acción M8 orientada a "ahondar en la tendencia ascendente del personal docente permanente". Para ello se ha adoptado la AM1. "Seguir avanzando en el incremento del personal docente a tiempo completo y permanente en el Departamento que asume la mayor carga docente (Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social)". En las evidencias presentadas (E24_3 y (E24_0) se aportan datos desde 2016, aunque realmente los datos resultan relevantes a los efectos de este informe se deben revisar a partir de 2019. Además, no se especifica en las evidencias si todo el nuevo profesorado que se ha incorporado al departamento imparte docencia en el título. En relación con esta cuestión, cabe cuestionar, en primer lugar, la idoneidad de la AM1 para conseguir la M8, puesto que las AM deberían referirse inicialmente a todo el profesorado del Máster, y no al de un único departamento, aunque sea el más relevante en términos de docencia. En todo caso, se constata que se han transformado distintas plazas de profesorado a tiempo parcial a profesorado a tiempo completo, y transformado plazas de profesorado temporal en profesorado permanente desde la puesta en marcha del Máster en el Departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social de la ULL, pero por el momento estos datos no se reflejan en un incremento del profesorado permanente participante en el Máster. Consta en las evidencias que se encuentran pendientes aún distintos procesos de estabilización en plazas ya convocadas, pero no resueltas,



por lo que es posible que en los próximos cursos esas consolidaciones puedan plasmarse también en la plantilla de PDI del Máster. Se valora positivamente el esfuerzo realizado en el profesorado del título, que debe tener en cuenta los distintos condicionantes que influyen en el proceso de estabilización del profesorado en una universidad pública. Se valora también que la propia ULL haya definido esta opción de AM como en progreso anual, con el objetivo de seguir mejorando el profesorado a tiempo completo y permanente que imparte clase en el título.

En la MV se indicaba que el 96,2% del profesorado contaría con acreditación a alguna de las figuras docentes, pero en las evidencias aportadas no se incluyen datos sobre la acreditación del profesorado del Máster, por lo que no resulta posible comprobar el cumplimiento de este aspecto de la cualificación del PDI.

En síntesis, se puede afirmar que, en algunos de los compromisos de dotación respecto a la MV, el profesorado ha experimentado un retroceso. Se debe incrementar el porcentaje de profesorado doctor para recuperar la proporción comprometida en la verificación y que se reduzca el número de créditos impartido por profesorado no doctor. A pesar de que el título tenga una orientación profesionalizante y resulte muy valiosa la presencia de profesorado asociado que desarrolle una actividad profesional, se deben respetar los compromisos adquiridos en la MV, en la que se establecía que el profesorado doctor impartiría un mayor número de créditos.

En la M9 se propone "Involucrar en el Máster al profesorado con un mayor perfil profesional". Para ello se definen dos AM. En la AM1 se propone "Mantener la participación en el Máster al profesorado que tiene un mayor perfil profesional vinculado a la comunicación de las organizaciones". Cabe señalar, en primer lugar, que seguramente la AM1 no es idónea para alcanzar el resultado que pretende la M9, puesto que se plantea únicamente "mantener" el profesorado de mayor perfil profesional, en lugar de "aumentarlo", que sería la acción idónea para alcanzar M9. No constan, además, evidencias de que se haya involucrado a un mayor número de profesionales en el Máster, lo que sería altamente deseable ya que, como la propia ULL señala en su Informe de Autoevaluación para el Seguimiento, estamos ante un título que tiene un objetivo claramente profesionalizante. Por el contrario, de la evidencia EO-9-1 y de la Tabla 1 se desprende que la gran mayoría del profesorado del Máster procede del ámbito universitario. En conclusión, la A1 se encuentra en proceso, y se recomienda incrementar el número de profesionales en el profesorado del título, siempre respetando los compromisos establecidos en la MV respecto al porcentaje de créditos impartidos por profesorado con doctorado.

En segundo lugar, la AM2 se orientaba a "Vincular al profesorado con mayor perfil profesional



en la coordinación del Máster". En las evidencias presentadas la Universidad (E2_1, E0_9-1 y E2_1), se afirma que el profesorado que puso en marcha el Máster se ha mantenido vinculado a la Comisión Académica, garantizando así el eminente enfoque profesional que se ha querido dotar a este título. Sin embargo, con alguna excepción, el profesorado de la Comisión Académica procede, fundamentalmente, del ámbito universitario. En conclusión, la AM2 se encuentra en progreso, recomendándose continuar con el proceso de inclusión del profesorado profesional en la Comisión Académica del Máster.

En términos generales, el perfil del profesorado, según la información consultada en sus CV - disponibles en la página web del título- resulta adecuado a las diferentes asignaturas impartidas, incluidas las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Máster (TFM). El estudiantado expresa una satisfacción global media con el profesorado del 3,2 sobre 5 en el curso 2020/2021 y del 3,4 en el curso 2021/2022. Los perfiles académicos del profesorado del TFM y las Prácticas Externas obtienen valoraciones positivas (ambas próximos al 4,2 sobre 5, en el curso 2020/2021). El profesorado tiene una autopercepción muy positiva respecto a la adecuación del perfil docente e investigador del PDI a las necesidades de la titulación (4,6 sobre 5 en el curso 2021/2022), y de los perfiles del profesorado responsable de las asignaturas de TFM y Prácticas Externas.

Según los datos aportados en la evidencia (T3), veintidós profesores y profesoras participaron en la docencia del título en el curso 2021/2022. En la MV se había previsto la participación de un total de veintiséis docentes, por lo que se ha reducido en un 15% el equipo docente del Máster respecto a lo comprometido en la verificación. Este descenso no ha repercutido de forma negativa en las ratios profesorado/alumnado del título que, según ya se ha comentado, nunca ha superado en ningún curso la proporción 1/1, quedando en 0,8 en el último curso objeto de seguimiento. A pesar de esta reducción, el personal académico se considera suficiente y adecuado para el desarrollo del plan de estudios. En la asignatura TFM, en el curso 2021/2022, según la información presente en la página web, participaron en la materia once docentes para la tutorización de un total de dieciocho estudiantes, por lo que la ratio en esta asignatura también se considera óptima para facilitar una orientación personalizada que garantice la adquisición de las competencias.

El Informe de Autoevaluación (IA) para el seguimiento aportado por el centro indica que once de los veintidós docentes del título han obtenido valoración positiva en el programa DOCENTIA-ULL. En las evidencias (E5 PR13-2) se aportan resultados de DOCENTIA agregados por categorías académicas, centros y departamentos, pero no por titulaciones, por lo que no resulta posible una evaluación detallada de esta dimensión del título. El porcentaje de profesorado evaluado representa tan solo el 50% del total del PDI del Máster en el curso 2021/2022. Las



valoraciones que recibe este profesorado resultan positivas en el 95% de los casos. Se recomienda incrementar el porcentaje del profesorado del Máster participante en este programa de evaluación de la calidad docente.

Destaca la elevada implicación del profesorado con su formación continua, según la información incluida en el IA, ha realizado un promedio de 1,9 actividades formativas. Así como su participación en proyectos de innovación docente, el profesorado del Máster ha participado en cinco proyectos de innovación docente. No se aporta información sobre la movilidad entrante o saliente del profesorado del Máster.

El personal de apoyo que colabora en el desarrollo de las actividades formativas del Máster resulta suficiente y se corresponde con lo comprometido en la MV. La docencia del título cuenta con el apoyo de un técnico de laboratorio y de diverso Personal de Administración y Servicios (PAS). La satisfacción del estudiantado con el desempeño del PAS (3,9 sobre 5) y con el trabajo del personal técnico de laboratorio y las personas que realizan la tutorización externa (3,4 sobre 5) resulta positiva, según los datos recogidos en el curso 2020/2021. El profesorado del título del curso 2021/2022 valoraba de forma muy positiva el trabajo del PAS (4,8 sobre 5) y del personal técnico de laboratorio (4,8 sobre 5).

Según se ha podido constatar en las evidencias, el PAS del centro tiene una elevada participación en actividades formativas.

Criterio 5. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Estándar:

Los recursos materiales, infraestructuras y los servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, estudiantado matriculado y los resultados de aprendizaje previstos, conforme a los compromisos de dotación incluidos en la memoria del plan de estudios verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

Los recursos materiales y los servicios de apoyo y orientación al estudiantado resultan adecuados al título y cumplen los compromisos adoptados en la MV. La ULL cuenta con un Plan de Necesidades de Reparación y Mantenimiento de las Infraestructuras a través del que se destina una parte de su presupuesto para la mejora y actualización de las instalaciones y los recursos materiales. En la E26_2 se incluye la información detallada de las actuaciones ejecutadas en el centro (Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación) en los últimos



cursos. Las inversiones más importantes se han destinado a la mejora de la impermeabilización del edificio y de su iluminación.

La M10 tenía por objeto profundizar prioritariamente en la actualización de recursos materiales. Para ello, se proponía como AM1 "Mantener y mejorar el Aula Multimedia de la Facultad" y AM2 "Renovar los recursos materiales que requieran actualización en la medida en que las disponibilidades económicas lo permitan y el avance tecnológico lo exija", que, por estar estrechamente conectadas, admiten ser tratadas de manera conjunta.

De las evidencias presentadas, que incluyen una descripción del equipamiento actual del Aula Multimedia, ilustrado con fotografías (E12_1) y el informe de compras de la Facultad 2016/2020 (evidencia E12_2), se desprende el esfuerzo que está haciendo la ULL en el mantenimiento y mejora de este espacio, dentro de la limitación de recursos existente.

Se valora también positivamente que ambas AM se sigan considerando "en proceso", lo que muestra la clara voluntad de la dirección del título de mejorar de manera constante las instalaciones físicas donde se imparte el título. Ello es coherente con que la satisfacción que manifiesta el alumnado y el profesorado respecto a las instalaciones es buena o muy buena (3,5 y 4,4, respectivamente), durante el curso 2019/2020 (E5_PR20).

El grado de satisfacción del estudiantado con los recursos del título es positivo (3,5 sobre 5 en el curso 2021/2022). En general, las instalaciones e infraestructuras destinadas al proceso formativo son valoradas con un 3,8 sobre 5 (curso 2020/2021). Las instalaciones donde se desarrollan las prácticas (laboratorios, seminarios, etc.) también resultan satisfactorias (3,8 sobre 5 en el curso 2020/2021). El PDI del título valora las instalaciones e infraestructuras destinadas al proceso formativo con un 4 sobre 5 (curso 2021/2022).

El título se imparte en modalidad presencial, pero en los últimos cursos, ante la situación provocada por la pandemia de COVID-19, se han reforzado las herramientas y recursos para la enseñanza virtual a través del Campus en *MOODLE*. La Universidad cuenta con una Plataforma Tecnológica de Apoyo a la Docencia que ofrece soporte a profesorado y estudiantes. En el IA se subraya que, en los últimos cursos, se ha prestado especial atención a facilitar la conectividad al sistema virtual de cualquier tipo de dispositivo (ordenadores, móviles o tabletas). El estudiantado valora las infraestructuras tecnológicas educativas para el desarrollo de las actividades formativas no presenciales-semipresenciales con un 3,5 sobre 5 en el curso 2020/2021.

Al tratarse de un Máster que se imparte en un único curso, las acciones de movilidad curricular del estudiantado resultan muy infrecuentes. El centro dispone de diferentes convenios y programas de movilidad entrante y saliente. El estudiantado expresa una satisfacción baja



sobre la información referida a programas y acciones de movilidad: SICUE-Séneca, ERASMUS, Leonardo Da Vinci, etc. (2,2 sobre 5 en el curso 2020/2021). En la página web de la titulación se incluye una sección sobre movilidad con acceso a las diferentes convocatorias y convenios. Según la información aportada en la E14_7 en el Máster se han registrado un total de siete acciones de movilidad entrante de estudiantes a lo largo de los tres cursos del periodo que comprende este seguimiento. En el IA se indica que las personas responsables del título están tratando de potenciar la movilidad virtual para facilitar la participación del estudiantado en redes internacionales, pero no se aportan datos concretos de estas iniciativas.

El título cuenta con una asignatura obligatoria de Prácticas Externas de nueve (9) créditos ECTS. En la MV se había previsto la activación de un total de 41 convenios con empresas e instituciones para la realización de estas prácticas. En el curso 2021/2022 -según se puede consultar en la E15_2- estaban activos un total de 21 convenios que aportaban 24 plazas para la realización de Prácticas Externas. Se observa la suficiente diversidad en los sectores de actividad y tipología de estas empresas e instituciones, por lo que el estudiantado cuenta con una oferta adecuada de empresas en la que desarrollar sus prácticas curriculares, a pesar de que el número de convenios sea inferior al previsto en la MV. La oferta resulta adecuada para el número de estudiantes que han integrado los grupos en los últimos tres cursos.

La valoración del estudiantado de su experiencia de aprendizaje en la materia Prácticas Externas resulta positiva (4 sobre 5 en los cursos 2019/2020 y 2020/2021). El Máster cuenta con una normativa sobre el funcionamiento de estas prácticas. La guía docente de la asignatura aporta información completa sobre las competencias, sistema de evaluación, metodología y actividades formativas. Sin embargo, se recomienda incorporar información orientativa sobre la estructura y contenido de la memoria que el estudiantado presenta a la finalización de las prácticas y sobre la rúbrica de evaluación utilizada por las personas que realizan la tutorización externa. No se han aportado evidencias específicas que permitan valorar si la comunicación entre las personas tutoras académicas y las entidades externas colaboradoras resulta eficaz para garantizar la calidad de la experiencia de aprendizaje, ni sobre las actas de evaluación o coordinación de esta materia. Tampoco se aporta información sobre el proceso o protocolo de asignación del estudiantado a las diferentes empresas e instituciones en las que realizarán sus prácticas.



DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

Los resultados de aprendizaje alcanzados por las personas tituladas se ajustan a los previstos en el plan de estudio, en coherencia con el perfil de egreso, y se corresponden con el nivel del MECES de la titulación.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

En términos generales las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación resultan adecuados para que el estudiantado alcance los resultados de aprendizaje previstos y se corresponden con lo establecido en la Memoria Verificada (MV). El estudiantado del Máster valora con 3,1/5 el ítem "En general, con el proceso de enseñanza-aprendizaje (metodologías docentes, actividades formativas, tutorías, sistemas de evaluación, etc.) desarrollado en la titulación", por lo que parece que hay un cierto margen de mejora en este sentido.

El título, en ninguno de los tres cursos, ha logrado completar la oferta de nuevas plazas. Se registran tasas de cobertura que han oscilado entre el 72% y el 80%, con un promedio del 76%. El centro ha intentado poner en marcha campañas de captación de estudiantes, sin que se aprecie por el momento incidencia positiva en este indicador.

El Máster registra una desviación respecto a la tasa de graduación prevista en la MV (90%): en el curso 2019/2020 se graduó el 73,7% del estudiantado y en el curso 2020/2021 el 80%, no se aporta el resultado de este indicador para el curso 2021/2022. La razón de esta graduación inferior a la prevista la encontramos en el número elevado de estudiantes que no se presentan al TFM en su primera matrícula (43,8%). La duración media para finalizar estos estudios es de 1,23 años, según el dato registrado para el curso 2020/2021.

La AM2 tenía como objetivo el "Fomento de la realización de TFM orientados a la inserción laboral y diseño de planes de comunicación con potencial de implementación real. El 50% de los TFM defendidos son Planes de comunicación". De las evidencias presentadas se desprende que se ha estimulado la realización de trabajos de investigación que revistan la forma de documentos reales de trabajo y puedan ser empleados o puestos en marcha de manera práctica en diversos sectores, de manera que, en torno a la mitad de los trabajos presentados y defendidos, tienen esta orientación práctica. Del acceso al repositorio de TFM (E17_2 TFM Repositorio Documental ULL) se constata que efectivamente los TFM tienen en muchos casos esta orientación práctica, consintiendo, por ejemplo, en la elaboración de un plan de



comunicación de una empresa o institución. Esta AM2 debe darse, por tanto, por finalizada, aunque se recomienda convertir esta AM en revisable anualmente, para poder continuar con esta experiencia en anteriores ediciones del título. Esta acción de mejora ha tenido un efecto positivo, puesto que la tasa de rendimiento de la asignatura TFM se incrementó en seis puntos porcentuales al curso siguiente. Resulta necesario profundizar en esa y otras acciones que puedan mejorar las tasas de estudiantes que defienden su trabajo en primera matrícula.

Según la información aportada en las evidencias (T4) la tasa de abandono tampoco se ha ajustado a los valores previstos en la MV (5%). El abandono en el Máster alcanzó el 21,1% en el curso 2019/2020. Este dato estuvo condicionado probablemente por los efectos del estallido de la pandemia de COVID-19. En el curso 2020/2021, la tasa de abandono descendió al 10%, pero todavía se situaba en el doble de la esperada en la verificación. No se aportan datos de este indicador para el curso 2021/2022. Conviene que las personas que gestionan el título inicien un análisis de las causas de estas tasas de abandono para introducir acciones de mejora que permitan aproximarse a la referencia de la MV.

Las tasas de eficiencia registradas en los cursos 2019/2020 (100%) y en el curso 2020/2021 (96,4%) -no se aportan resultados para el curso 2021/2022 tampoco para este indicador- han cumplido con lo previsto en la MV (95%).

Las tasas de éxito (99,3% en 2019/2020; 95,7% en 2020/2021; 100% en 2021/2022), así como la tasa de rendimiento (81,3% en 2019/2020); 91,3% (2020/2021) y 82% (2021/2022) han alcanzado valores positivos.

Los resultados de aprendizaje alcanzados se corresponden con los previstos en la MV. El estudiantado expresa una valoración ligeramente por encima del aprobado (2,9 sobre 5), respecto a los conocimientos adquiridos y las competencias/resultados de aprendizaje desarrollados en la titulación en el último curso sobre el que se ofrece este dato (2020/2021). El PDI ofrece una satisfacción mucho más elevada respecto a este ítem (4,3/ 5).

Los resultados de las asignaturas respecto a la tasa de rendimiento y de éxito resultan muy positivos para todas ellas, excepto para el caso del Trabajo Fin de Máster, con una tasa de rendimiento del 56,3% en el curso 2021/2022. La gran mayoría de las asignaturas presentan tasas de rendimiento superiores al 85% (T2).

La M11 tenía como objeto "Mejorar las condiciones de empleabilidad del alumnado, involucrándolo durante su proceso formativo en actividades reales y realistas, con gran potencial de implementación en el ámbito institucional y empresarial". Para ello se prevé una AM1, que consistía en la "Redacción de contenidos y publicación del Boletín de innovación y Transferencia Educativa de la ULL. Ediciones 1 y 2". De las evidencias aportadas se constata



que el alumnado ha participado en la redacción de ambas ediciones del Boletín y sus nombres están consignados en la plantilla de redacción de este (E15_4). Esta AM1 debe darse, por tanto, por finalizada, aunque se recomienda convertir esta AM, que se valora positivamente, en revisable anualmente, para poder continuar con esta experiencia en ulteriores ediciones del título.

En las evidencias presentadas también se señalan distintas iniciativas de la ULL para mejorar la información disponible sobre la empleabilidad e inserción laboral de las personas egresadas. Todas ellas se valoran positivamente, aunque sería recomendable que existiera un plan de mejora de la empleabilidad en el ámbito específico de este título.

Criterio 7. SATISFACCIÓN Y EGRESO

Estándar:

La satisfacción de los agentes implicados y la trayectoria de las personas egresadas del programa formativo son congruentes con los objetivos formativos y el perfil de egreso y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

La AM2 tenía como objeto "Profundizar la recogida de información y satisfacción del alumnado, solicitando el apoyo de la Unidad Técnica de Calidad para mejorar la participación del alumnado, y desarrollando acciones para promover la participación del profesorado en las encuestas desde la propia Comisión Académica".

De la evidencia E5_PR20 se desprende que el grado de participación del estudiantado en las encuestas de satisfacción es mejorable (la participación ha oscilado entre un mínimo del 32,9% y un máximo 39,6% entre los cursos 2019/2020 y 2021/2022, respectivamente. Este indicador es mejor entre el profesorado (entre un mínimo de 37,2% y un máximo 56,3%), aunque sigue teniendo margen de mejora. No se aportan resultados de satisfacción del estudiantado del Máster del curso 2021/2022, ni tampoco de las personas egresadas y el colectivo empleador. Cabe concluir, por tanto, entender que la AM2 se encuentra aún en proceso. La información aportada en este proceso de seguimiento sobre la satisfacción de los diferentes colectivos del Máster ha resultado incompleta.

En el Plan de Mejoras también se describen diversas acciones que ha emprendido la Unidad Técnica de Calidad para mejorar la participación del alumnado y del profesorado en las encuestas. Todas ellas deben valorarse positivamente, pero no hay constancia de que se hayan realizado en el ámbito específico de este título a instancias de la Comisión Académica, que era



lo que se pretendía alcanzar con la AM2. Se recomienda establecer un plan en el ámbito del título para incentivar la participación del estudiantado y el profesorado en las encuestas de satisfacción sobre el título.

Las encuestas de satisfacción del estudiantado (E5_PR20) reflejan diversos aspectos de mejora que deberán ser analizados en profundidad por la Comisión Académica para desplegar aquellas acciones de mejora necesarias. Se indican a continuación aquellos elementos del funcionamiento del Máster que se consideran mejorables a partir de la percepción del estudiantado del curso 2020/2021 (curso más reciente del que se ofrecen datos): "La organización de la enseñanza en el plan de estudios (distribución-secuenciación asignaturas, tiempos, carga, prácticas, etc.)" es valorada con 1,9 sobre 5; "la coordinación entre el profesorado de la titulación (no hay aglomeración de tareas, ni solapamiento entre los contenidos de las diferentes asignaturas)" con 1,6 sobre 5; "la coordinación entre el profesorado que imparte docencia en un mismo curso" con un 2,2 sobre 5; "la coordinación entre el profesorado que imparte una misma asignatura" ha sido valorado con 2,2 sobre 5; "en general, con el proceso de enseñanza-aprendizaje (metodologías docentes, actividades formativas, tutorías, sistemas de evaluación, etc.) desarrollado en la titulación" con un 2,9 sobre 5; "las acciones de acogida de estudiantes realizadas por el título/centro/universidad (Actos de Bienvenida, Apertura de curso, folletos, etc.)" con un 2,9 sobre 5; la información aportada por el SAIC implantado en el centro/título (manual de calidad, políticas y objetivos de calidad, informes, resultados: tasas, satisfacción, etc.)" con un 2,7 sobre 5; "las acciones de orientación y atención al estudiante recogidas en el Plan de Orientación y Acción Tutorial (POAT) o en otras actividades del centro/sección/título: asesoramiento del tutor, actividades formativas transversales, ayuda a la elección" con un 2,7 sobre 5; "las acciones de orientación profesional: actividades del POAT, otras actividades del centro/sección/título, programas Fundación General Universidad de La Laguna (FGULL), etc." con un 2,8 sobre 5 y "los canales para realizar reclamaciones, quejas y sugerencias (RQS)² en el centro/sección/título (sede electrónica, etc.)" con un 2,1 sobre 5.

La satisfacción general del estudiantado del curso 2020/2021 con la titulación resulta preocupante; tan solo le otorga 2,8 sobre 5 puntos. La "Probabilidad de recomendación" ha sido valorada con 3,6 (este dato no parece ser congruente con una escala sobre 5, puesto que se aporta como valor promedio de todas las titulaciones de la ULL un 5,2).

El estudiantado del Máster expresa una satisfacción baja con bastantes aspectos del funcionamiento de la titulación. Resulta preocupante el descenso notable de estas valoraciones entre los cursos 2019/2020 y 2020/2021. La Comisión Académica debe iniciar un estudio causal de todos los elementos del Máster que producen una baja satisfacción a sus estudiantes.



Ni el IA, ni el Plan de Mejoras han demostrado la adecuada capacidad de autodiagnóstico respecto a esta debilidad.

Los perfiles de egreso de la titulación se corresponden con lo previsto en la MV, mantienen su interés y están actualizados a los requisitos del ámbito científico y profesional de la Comunicación Corporativa.

La M13 tiene como objetivo "Aumentar la participación en las encuestas para valorar la satisfacción con el Máster". Para ello, la AM1 señala que se quiere hacer la "Previsión de una línea de recogida de información y satisfacción de empleadores más allá de la información recogida a los tutores de prácticas externas". De las evidencias presentadas se desprende se organizó un encuentro entre la Asociación de Directivos de Comunicación (Delegación Canarias) y la Universidad de La Laguna, con el fin de suscribir áreas de cooperación en materia de empleabilidad y formación del alumnado del Máster. En dicho encuentro se intercambiaron visiones formativas y profesionales de los diferentes ámbitos de la comunicación empresarial y se sentaron las bases para la organización del segundo foro de comunicación DIRCOM y ULL (E18_5 Web Asociación DIRCOM).

Cabe plantarse si dicho encuentro, y, en general, la AM1, es una acción idónea para conseguir M13, dado que una cosa es organizar un encuentro para obtener información acerca de las expectativas de los potenciales empleadores sobre las personas egresadas, y otra distinta que ello redunde una mayor participación de este colectivo empleador en las encuestas.

En todo caso, la recogida de información por parte del colectivo empleador se ha producido, por lo que la AM1 debe darse por finalizada. Se recomienda establecer un mecanismo de entrega directa a los potenciales empleadores de las encuestas de satisfacción, con una explicación detallada de la importancia que dichas encuestas tienen en los procesos de seguimiento y acreditación del título.

En las evidencias no se aportan resultados específicos de inserción laboral y empleo encajado sobre las personas egresadas del Máster. En la E18_1 se aporta el informe de inserción laboral desarrollado por la ULL sobre las personas egresadas de sus másteres para cohortes de los cursos 2012/2013 a 2018/2019, previos a la puesta en marcha de esta titulación. En los próximos procesos de evaluación se deberá prestar especial atención a que el título ya cuenta con información sobre su inserción laboral y valora sus principales indicadores.



MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión Técnica de la ACCUEE emite un Informe Final de Seguimiento con **ASPECTOS DE ESPECIAL ATENCIÓN EN FUTUROS PROCESOS DE EVALUACIÓN** y con **RECOMENDACIONES DE MEJORA**.

ASPECTOS DE ESPECIAL ATENCIÓN EN FUTUROS PROCESOS DE EVALUACIÓN:

Con respecto al **Criterio 1. DESARROLLO Y DESPLIEGUE DEL PLAN DE ESTUDIOS**

1. Implementar acciones de mejora tendentes a reforzar el sistema de coordinación de la asignatura de prácticas externas, habilitando un mecanismo de coordinación formal entre la persona coordinadora de prácticas, las tutorías académicas y las tutorías externas.
2. Documentar adecuadamente el proceso de reconocimiento de créditos por experiencia laboral, de manera que quede acreditado que este se encuentra alineado con el tipo de experiencia y asignatura contemplado en la MV.
3. Iniciar un proceso de modificación de la MV tendente a incluir el inglés como lengua de impartición del título.

Con respecto al **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

4. Publicar los datos actualizados de los principales indicadores del título y resultados de satisfacción de los diferentes colectivos.
5. Corregir la información que sobre el Sistema de Reconocimiento y Transferencia de Créditos se aporta en la página web del título para adaptarla a lo expresado en la MV.

Con respecto al **Criterio 3. GARANTÍA DE CALIDAD, REVISIÓN Y MEJORA**

6. Potenciar las acciones de mejora encaminadas a actualizar, homogeneizar y alinear la transversalidad del SAIC desde el nivel institución al nivel título actual, pasando por el nivel Centro y la ULL, así como homogeneizar y alinear los procedimientos y sus alcances.
7. Incluir la sistemática donde se establezca tiempos, métodos y demás cuestiones de cada proceso de recogida de la percepción de los distintos agentes implicados, permitiendo así conocer entre otros aspectos la temporalidad de encuestación de cada agente implicado.
8. Incluir en los colectivos a encuestar a nivel de título a diferentes agentes:
 - Estudiantes, personas tutoras académicas y personas tutoras externas, en las Prácticas Externas, en los Programas de Movilidad y en el Plan de Orientación y Acción Tutorial (POAT).



- Personas egresadas, tanto en satisfacción con el programa formativo, como en su inserción laboral.
- Colectivo empleador.

Con respecto al **Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO Y APOYO A LA DOCENCIA**

9. Incrementar el número de profesorado con doctorado que participa en la docencia del Máster para cumplir los compromisos establecidos en la MV.
10. Incrementar el porcentaje de créditos impartido por profesorado doctor.
11. Aportar datos sobre la movilidad del profesorado participante en la docencia del título.

Con respecto al **Criterio 7. SATISFACCIÓN Y EGRESO**

12. Analizar las causas que motivan la baja satisfacción del estudiantado con la coordinación del título y establecer las acciones de mejora que procedan.
13. Analizar las causas de la baja satisfacción del estudiantado con el funcionamiento del Máster en lo referido fundamentalmente a la planificación y organización de las enseñanzas, proceso de enseñanza-aprendizaje e información, acceso y atención al alumnado, y establecer las acciones de mejora que procedan.
14. Aportar datos específicos sobre la inserción laboral y empleo encajado de las personas egresadas.

SE SEÑALAN LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES, QUE CONTRIBUIRÁN A LA MEJORA DEL TÍTULO:

Con respecto al **Criterio 1. DESARROLLO Y DESPLIEGUE DEL PLAN DE ESTUDIOS**

1. Analizar la orientación práctica de las materias que componen el plan de estudios.
2. Aportar evidencias del perfil de ingreso y del proceso de selección del estudiantado para verificar que se han cumplido los criterios de admisión de la MV.
3. Incorporar como requisito específico en los criterios de admisión la acreditación de un nivel B2 en lengua inglesa.
4. Avanzar y dar continuidad a las acciones desarrolladas para incrementar el número de estudiantes matriculados.
5. Revisar las guías docentes de forma que se alcance una plena adecuación a lo previsto en la MV.



6. Documentar de una forma sistemática la coordinación docente del título. Se debe fijar una periodicidad mínima para las reuniones de la Comisión Académica y generar actas de todas ellas.

Con respecto al **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

7. Incluir una versión en inglés de la página web del título el programa del Máster, detallando las distintas asignaturas que lo componen y los créditos asociados a cada una de ellas.
8. Periodificar anualmente las actividades de difusión del Máster entre el estudiantado de Grado.

Con respecto al **Criterio 3. GARANTÍA DE CALIDAD, REVISIÓN Y MEJORA**

9. Incluir una ficha técnica en la recogida de satisfacción de los agentes implicados, que permita establecer representatividad de los datos que se obtienen.
10. Incluir la recogida y análisis de indicadores particulares del proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado a nivel título, bajo el programa institucional de Evaluación de la Calidad Docente (DOCENTIA) de la ULL.
11. Ampliar el alcance de la propuesta de acciones de mejora y potenciar el cierre del ciclo de mejora continua, tomando decisiones y evaluando el impacto de las acciones emprendidas.
12. Motivar a la comunidad educativa y al resto agentes implicados en el título para que se involucren en los procedimientos de calidad y en la respuesta a la recogida de percepción, especialmente en estudiantes.
13. Actualizar al PR-Evaluación y Reconocimiento del PDI con aspectos relacionados con el reconocimiento, desarrollo de carrera profesional, modelo de excelencia docente, marco de desarrollo profesional docente y consecuencias, entre otros aspectos, incluidos igualmente dentro de la actualización del modelo DOCENTIA de 2021, aportando resultados particulares por título.

Con respecto al **Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO Y APOYO A LA DOCENCIA**

14. Continuar con el proceso de inclusión del profesorado profesional en el título, respetando los compromisos adquiridos en la MV, así como en la Comisión Académica del Máster.
15. Incrementar el profesorado del título que participa en el Programa de DOCENTIA de la ULL.



Con respecto al **Criterio 5. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE**

16. Incorporar en la Guía Docente de la asignatura 'Prácticas Externas', así como en la sección de la página web, información sobre la estructura de la memoria que debe presentar el estudiantado y la rúbrica de evaluación utilizada por el personal tutor externo.
17. Aportar datos sobre la movilidad virtual y otras posibles actividades que esté desarrollando la Universidad para fomentar y aumentar la participación del estudiantado en los programas y acciones de movilidad.
18. Aportar más información sobre el procedimiento adoptado para la asignación de las empresas e instituciones, tanto en la Guía Docente como en la página web del título.

Con respecto al **Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

19. Analizar y establecer acciones de cara a mejorar las tasas de graduación y abandono del título para que se aproximen a los valores previstos en la MV.
20. Convertir las Acciones de Mejora vinculadas a M11 ("Mejorar las condiciones de empleabilidad del alumnado, involucrándolo durante su proceso formativo en actividades reales y realistas, con gran potencial de implementación en el ámbito institucional y empresarial") en acciones revisables con carácter anual.

Con respecto al **Criterio 7. SATISFACCIÓN Y EGRESO**

21. Establecer un mecanismo de entrega directa a los potenciales empleadores de las encuestas de satisfacción, con una explicación detallada de la importancia que dichas encuestas tienen en los procesos de seguimiento y acreditación del título.

Informe Final de Seguimiento	Página 27 de 27	MÁSTER UNIVERSITARIO EN INNOVACIÓN COMUNICATIVA EN LAS ORGANIZACIONES - ULL
------------------------------	-----------------	--

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:		
JOSE SATURNINO MARTINEZ GARCIA - DIRECTOR/A GENERAL		Fecha: 19/07/2023 - 14:10:54
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0D2-Xn9SnrRQ0X9K64yjrPy-C1Yr8Vs17		
El presente documento ha sido descargado el 20/07/2023 - 10:27:45		