

# Proceso de acreditación interno

EXPEDIENTE N°: 4314492

FECHA: 10/10/2022

## INFORME FINAL DE ACREDITACIÓN INTERNA

Denominación del título	<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING DIGITAL</b>
Centro (s) donde se imparte	Facultad Empresa y Comunicación
Mención / Especialidades que se imparten en el centro	No aplica
Modalidad (es) en la que se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones / especialidades del título	A distancia

El Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, establece la acreditación institucional de centros como una alternativa al modelo de acreditación de títulos universitarios oficiales. Se establece una primera fase de acreditación institucional inicial y, antes del transcurso de seis años una renovación de dicha acreditación.

En este sentido, la Universidad ha implementado un proceso de acreditación interno para que aquellos títulos adscritos a los centros que disponen de Acreditación Institucional queden amparados por el paraguas temporal mencionado (y no deban atravesar la renovación de la acreditación con ANECA).

La evaluación por parte del panel, conformado por evaluadores independientes externos a UNIR, ha incluido la revisión documental del título, así como una visita en la que se ha contado con el testimonio de los diversos grupos de interés que participan en el título.

Composición del panel evaluador formado por:

- Miguel Ángel Sastre Castillo
- Marwane Bourqqia

# Proceso de acreditación interno

## **Asignaturas de Referencia seleccionadas por el panel:**

- Analítica avanzada de clientes
- Mobile Marketing
- Prácticas Externas
- Trabajo Fin de Máster

El Panel Evaluador, de forma colegiada, ha valorado el título y con fecha de 31/08/2022 emitió un informe provisional de acreditación interna, habiendo dispuesto la universidad de 20 días hábiles para realizar las alegaciones que estimó oportunas, así como para aportar un plan de mejora que respondiera a las recomendaciones emitidas por el panel en dicho informe provisional. Una vez recogido el plan de mejoras, que este panel evaluador valora positivamente, emite el presente informe final de acreditación interna.

# Proceso de acreditación interno

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

#### CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Estándar:

El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo con las condiciones establecidas en la memoria verificada y / o sus posteriores modificaciones.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

1.1. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias, objetivos y resultados de aprendizaje pretendidos recogidos en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.

El Máster Universitario en Marketing Digital y Comercio Electrónico fue verificado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) con fecha 21 de noviembre de 2013.

Posteriormente, el 23 de febrero de 2018 el Consejo de Universidades emitió la resolución de renovación de la acreditación del título.

Desde dicha renovación el título ha sido objeto de cuatro modificaciones:

1ª) aprobada por ANECA el 04/03/2019 en la que, entre otros aspectos, se recoge la actual denominación del máster, se modifican competencias generales y específicas, los requisitos de acceso y criterios de admisiones y se realizan cambios para adaptar los textos al VII Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas.

2ª) aprobada por ANECA el 01/07/2019, en la que, entre otras cosas, se incrementa el número de plazas de ofertadas de 300 a 450 y se actualizan las necesidades docentes en función del aumento de plazas

3ª) aprobada por ANECA el 08/02/2021, en la que, entre otras cosas, se incrementa el número de plazas ofertadas de 450 a 600 y se llevaron a cabo cambios en el apartado de acuerdo con el aumento de plazas y el VIII Convenio Colectivo de Universidades Privadas.

4ª) aprobada por ANECA el 30/11/2021, en la que entre otros aspectos se elimina la exigencia de presencialidad en las pruebas de evaluación, se incluye inglés como lengua de impartición y por tanto se modifican requisitos de acceso y criterios de admisión y el sistema de transferencia y reconocimiento de créditos.

La implantación del plan de estudios se ha desarrollado de acuerdo con lo establecido en la memoria verificada por ANECA y sus posteriores modificaciones.

# Proceso de acreditación interno

La secuenciación temporal y la organización de cada una de las actividades formativas para la adquisición de los resultados de aprendizaje y competencias se realiza de manera coherente. Así se pone de manifiesto en las encuestas de satisfacción realizadas para el título, en las cuales, el nivel de satisfacción con respecto al plan de estudios es de 7,8 sobre 10 en el caso de los alumnos y de 7,5 sobre 10 entre el profesorado.

Las tasas de éxito y de rendimiento del título también son altas, el porcentaje del total de estudiantes que se presentan a la evaluación de las asignaturas y que la supera, se sitúa entre el 96,5% del curso 2016-2017 y el 99,4% del curso 2019-2020. Por su parte, el porcentaje de alumnos que han superado las asignaturas respecto a los alumnos matriculados se sitúa entre el 88,9% del curso 2016-2017 y el 95,8% del curso 2019-2020.

1.2. El número de plazas de nuevo ingreso respeta lo establecido en la memoria verificada.

Con fecha 01/07/2019 en la modificación aprobada por ANECA se incrementó el número de plazas ofertadas de 300 a 450 y posteriormente en la modificación aprobada de la ANECA del 08/02/2021 se volvieron a incrementar las plazas ofertadas de 450 a 600. En cualquier caso, en los cuatro cursos tomados de referencia (del 2016-2017 al 2019-2020), la cifra de estudiantes admitidos está por debajo de las 300 plazas (99, 214, 248 y 279 respectivamente).

1.3. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente que permiten tanto una adecuada asignación de carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.

Los mecanismos de coordinación docente adoptados en el título garantizan una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante y una correcta planificación temporal, así como permiten supervisar el buen funcionamiento del modelo pedagógico y del plan formativo del máster para que los estudiantes adquieran las competencias previstas.

Las encuestas realizadas a los alumnos en el curso 2019-2020 reflejan que la satisfacción global de los estudiantes con el título es de 8,1 sobre 10 y con los profesores de 9,2 sobre 10.

1.4. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios.

En los cuatro cursos analizados (2016-2017 a 2019-2020) los estudiantes que cursaron el Máster Universitario en Marketing Digital procedían de las titulaciones de grado o licenciatura en ADE, Ciencias Económicas y Periodismo, de otras titulaciones en las que se cursan materias afines o de la Licenciatura o Diplomatura en Empresariales, Periodismo o titulaciones afines, respondiendo adecuadamente al perfil de ingreso establecido en la memoria verificada.

En el anterior informe final de renovación de acreditación se estableció por parte de ANECA dentro de las recomendaciones comprometidas en el plan de mejoras, que se debía de dar prioridad a los estudiantes que cumplen con el perfil de ingreso, en caso de admitir a estudiantes ajenos a este perfil de ingreso ofertar complementos de formación y registrar que realmente se están cursando.

# Proceso de acreditación interno

La Universidad, en su evidencia 00, argumenta que:

- El último curso académico completo cuyos datos pudieron presentarse durante el proceso de renovación de la acreditación del máster, fue 2015-2016, siendo de aplicación la memoria verificada del título del año 2013 que no contemplaba complementos de formación.
- El análisis del perfil de ingreso conforme a la matriculación real de los estudiantes, motivó la inclusión, tras la modificación de la memoria informada favorablemente el 2 de diciembre de 2015, de complementos de formación específicos para aquellos estudiantes que proceden de titulaciones que son consideradas no preferentes -siendo estas titulaciones pertenecientes a las áreas de: Administración y Dirección de Empresas, Económicas, Investigación y Técnicas de Mercado, Turismo, Periodismo, Comunicación, Publicidad y Relaciones Públicas o semejantes-.
- Los complementos se implantaron en el curso académico 2016-2017, habiéndose matriculado 196 estudiantes desde entonces, hasta el curso 2019-2020

Con ello se ha conseguido una clara mejoría de las tasas de rendimiento, éxito y abandono. Estas evolucionaron del 88,9%; 96,5% y 10,1%, respectivamente, en el curso 2015-2016 a 95,8%; 99,4% y 2,8%, respectivamente, en el curso 2019-2020. Por lo que se puede decir que el perfil de ingreso de los estudiantes es adecuado a las características del título. El resto de las tasas y resultados disponibles avalan el buen funcionamiento del título y la eficacia de las medidas y acciones de mejora llevadas a cabo en los últimos cursos.

1.5. La aplicación de la normativa de reconocimiento de créditos se realiza de manera adecuada.

Tal y como queda reflejado en la evidencia «Listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos por otros títulos universitarios, experiencia laboral, títulos propios, enseñanzas superiores no universitarias», en los cursos objeto de análisis, desde la primera renovación de la acreditación del título y hasta el último curso académico completo, 2019-2020, el 100% de los créditos reconocidos se han circunscrito al reconocimiento de la asignatura Prácticas Externas conforme la experiencia laboral aportada.

Según la citada evidencia, en el curso 2019-2020 se ha reconocido la asignatura Prácticas Externas a un 32,99% de los estudiantes matriculados en el Máster Universitario en Marketing Digital. Un porcentaje muy diverso entre los 3 cursos precedentes (2,02% para el curso 2016-2017, 32,71% para el curso 2017-2018, 40,73% para el curso 2018-2019) este reconocimiento se ha realizado por el perfil profesional afín a la titulación de la mayor parte de los estudiantes que ingresan al título.

Tales reconocimientos se han realizado de acuerdo con la normativa de reconocimiento y transferencia de créditos de la universidad y tras el análisis concreto de los expedientes de reconocimiento de crédito solicitados como evidencias, cabe concluir que los reconocimientos efectuados guardan relación con las competencias y contenidos de las materias que se reconocen.

# Proceso de acreditación interno

## 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 DEL CRITERIO

2.1. Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre sus características, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación.

Las características del programa formativo y la información relevante para la toma de decisiones de futuros estudiantes estén fácilmente accesibles en la página web de la titulación, incluidos todos los informes referentes al título emitidos por ANECA y el Consejo de Universidades.

En la página web de la titulación se presenta un pdf descargable con la información de la titulación, en el mismo, en la página 8, en información de acceso, no se especifica un perfil de ingreso, indicando: “Estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de Educación Superior del Espacio Europeo de Educación Superior que facultan en el país expedidor del título para el acceso de enseñanzas de máster. O Ser titulado conforme a sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior sin necesidad de homologar sus títulos, previa comprobación por la Universidad de que aquellos acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de postgrado”. No obstante, esta omisión sobre los criterios de preferencia en la admisión no es un problema en la medida en que en ninguno de los cursos comprometidos en la evaluación el número de solicitudes ha sobrepasado el de plazas ofertadas.

Aún así, la Universidad en su plan de mejoras comprometido en respuesta al informe provisional de acreditación, propone hacer una revisión de los pdf que se enlazan en la página web de los títulos para asegurar que recoja la información alineada en actualidad y alcance con el resto de información de la web.

2.2. Los estudiantes matriculados en el título tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

Como declara la Universidad, el estudiantado, una vez matriculado, recibe claves de acceso al aula virtual y toda la información necesaria con relación al desarrollo y planificación del título, así como en el aula de cada asignatura la documentación específica, materiales de estudio, actividades formativas, etc.

Como se pone de manifiesto en la evidencia analizada, el departamento de calidad revisa la información pública anualmente para comprobar su alineamiento con la memoria vigente del título.

# Proceso de acreditación interno

## CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

Estándar:

La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

No aplica la evaluación de este criterio al disponer el centro de la certificación de la implantación del SAIC conforme el modelo AUDIT.

## DIMENSIÓN 2. RECURSOS

### CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

Estándar:

El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

4.1. El personal académico vinculado al título es suficiente y adecuado a las características y número de estudiantes del título.

En el informe final de la evaluación para la renovación de la acreditación, tal y como figura en la evidencia «E00. Documento que explique el grado de ejecución del plan de mejoras», entre las recomendaciones incluidas en el informe final de renovación de la acreditación se encuentra la de realizar ajustes en la memoria para actualizar las categorías del profesorado, puesto que el VII Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas modificaba la clasificación del personal, por lo que la Universidad estimó conveniente hacer una modificación de la memoria que incluyese estos aspectos, cuyo informe favorable fue recibido el 04/03/2019. Recientemente, en la modificación aprobada con fecha 08/02/2021, se actualizó nuevamente el texto conforme a la aprobación del VIII convenio.

La universidad comunica que la composición del claustro de profesores a lo largo de los cuatro cursos desde el primer proceso de renovación de la acreditación fue la siguiente:

- En el curso 2016-2017, 23 profesores de los cuales 22 fueron doctores (95,7%), 13 de ellos estaban acreditados.

## Proceso de acreditación interno

- En el curso 2017-2018, 33 profesores de los cuales 27 fueron doctores (81,8%), 15 de ellos estaban acreditados.

- En el curso 2018-2019, 38 profesores de los cuales 31 fueron doctores (81,6%), 21 de ellos estaban acreditados.

- En el curso 2019-2020, 37 profesores de los cuales 28 fueron doctores (75,6%), 14 de ellos estaban acreditados.

La proporción del número de profesores con relación al alumnado matriculado es adecuada, y el número de doctores y de doctores acreditados ha sido superior al de las previsiones recogidas en la memoria verificada.

El personal académico tiene experiencia adecuada en sus áreas de conocimiento para conseguir que los alumnos puedan adquirir las competencias previstas en la memoria. Como se señala en la citada memoria verificada, el máster tiene un carácter profesionalizante, por lo que el perfil demandado entre los docentes es el de un profesional del sector de empresa, con experiencia en formación superior, que en buena parte no pertenece al ámbito académico puro. En el curso académico 2019-2020, el profesorado participante en el master contaba con 6 sexenios de investigación.

En consecuencia, con lo dicho, los resultados de satisfacción con el profesorado, obtenidos en las encuestas realizadas a los estudiantes en el curso 2019-2020 fueron satisfactorios, de 9,2 sobre 10, así como lo son las valoraciones que hace el estudiantado acerca de los directores de TFM (7,3 sobre 10). Los egresados también valoraron muy positivamente la calidad del profesorado del título (8,6 sobre 10).

En la encuesta de satisfacción realizada al profesorado, la cuestión referente a la facilidad para desarrollar la faceta investigadora es de un 3,8 sobre 10, en el curso 2019-2020, a pesar de que hay una tasa de respuesta del 28,2% para este curso en el profesorado, parece deducirse que el tiempo que el profesorado dedica a la actividad investigadora no es todo el que desearía, hecho que se constató en las entrevistas.

En la audiencia con los profesores y responsables de la titulación, los participantes destacaron la implantación del plan de desarrollo e investigación, que les permite tener una liberación de horas docentes por trayectoria y compromiso de investigación, también destacaron los incentivos económicos establecidos por publicación en revistas académicas de alto impacto, de manera que a pesar de la juventud de la Universidad se han logrado importantes avances en los resultados de investigación.

En cuanto a la capacitación del profesorado para la modalidad de formación *on line*, la universidad en su informe de autoevaluación señala que gran parte del profesorado son docentes de la universidad desde los primeros años del título, por lo que están muy familiarizados con este tipo de enseñanza y metodología, y el resto cuenta con una amplia experiencia profesional en áreas muy relacionadas con las nuevas tecnologías, por lo que no han

# Proceso de acreditación interno

tenido problemas en adaptarse a este tipo de educación a distancia. Además, todo profesor que entra en UNIR recibe cursos de formación sobre los distintos aspectos de la plataforma educativa por parte del área de gestión de formación y evaluación del profesorado, el plan de formación recibió una valoración de 8,2 sobre 10 en el curso académico 2019-2020.

En conclusión, el personal académico del título es suficiente y reúne el nivel académico y la calidad docente e investigadora adecuada a las características del título y al número de estudiantes.

## CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Estándar:

El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad de enseñanza y aprendizaje del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico vinculado al título.

Por su naturaleza *on line*, la estructura organizativa de la universidad cuenta con una estructura transversal que da apoyo a todos aquellos aspectos que inciden en la calidad de la docencia, como son los contenidos de las distintas asignaturas, el soporte técnico del campus virtual, el acompañamiento a los estudiantes a lo largo de su aprendizaje, etc.

La satisfacción del claustro de profesores mostrada con estos servicios en el curso 2019-2020 es adecuada y se resume de la siguiente manera:

Respecto al Departamento de Recursos Docentes y Documentación, cuya función es la edición de los materiales antes del inicio de la docencia que preparan los distintos profesores bajo la supervisión del director del título, el resultado de satisfacción del claustro de profesores de la titulación en el curso 2019-2020 a la pregunta «Los contenidos de la/s materia/s que he impartido son adecuados y están actualizados» ha sido de 6,8 sobre 10.

Respecto a los departamentos corporativos Desarrollo Web e Innovación, Infraestructura o Informática, el nivel de satisfacción a las preguntas «La información disponible en la web de UNIR es suficiente y adecuada», y «La comunicación con el Departamento de Audiovisuales ha sido satisfactoria» fue de 7,3 sobre 10, y de 7,5 sobre 10, respectivamente.

Respecto a la Unidad de Operaciones y mejora continua, entre cuyos departamentos se encuentran: Logística (áreas de exámenes y defensas); Técnico de Operaciones (con las áreas de Planificación de Calendarios, Secretaría Técnica y Soporte Técnico); y el Departamento de Prácticas y Movilidad, el nivel de satisfacción a las preguntas «La información recibida sobre la estructura y organización de la Universidad es suficiente», y «La comunicación con la persona

## Proceso de acreditación interno

que organiza mi horario de clases ha sido eficaz y satisfactoria», fue de 7,5 y 8,5 sobre 10, respectivamente.

Respecto a la Unidad de Organización Académica, entre cuyos servicios se encuentran Gestión Académica, Gestión de formación y evaluación del profesorado (FOREVA), y selección de docentes y gestión administrativa de las contrataciones «La atención y comunicación con el Departamento de Recursos Humanos ha sido adecuada», el nivel de satisfacción a la pregunta «La comunicación con el Técnico de Organización Docente de la titulación ha sido la adecuada», fue de 6,8 y 8,3 sobre 10, respectivamente, mientras que la satisfacción respecto a la pregunta «Las acciones formativas dirigidas al PDI son suficientes» ha sido de 8,2 sobre 10.

5.2. Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.

La UNIR cuenta con dos sedes, en Logroño y en Madrid, en ambas, además de los servicios centrales, se cuenta con espacios equipados para los profesores que deseen impartir sus clases o para aquellos que requieran soporte presencial en sus primeras clases, además de un aula plató completamente equipada para la grabación de las lecciones magistrales y otros vídeos de UNIR TV.

La previsión de espacios para el desarrollo de los exámenes se hace en función del número de alumnos que se presentan en cada sede (con capacidad suficiente para los estudiantes). UNIR mantiene un acuerdo a nivel nacional con la cadena de hoteles NH para la celebración de los exámenes y las defensas de TFG/TFM.

Para la realización de exámenes, UNIR cuenta en España con doce sedes fijas y otras 14 sedes según el número de alumnos. A nivel internacional, la universidad declara contar con ocho sedes fijas, cinco en Colombia, dos en Ecuador y una en México, además de tres sedes bajo demanda en Buenos Aires (Argentina), Lima (Perú) y Santa Cruz de la Sierra (Bolivia).

En cada convocatoria de exámenes, se destina personal para su cuidado y vigilancia, y el Departamento de Gestión de Exámenes establece pautas y mecanismos de actuación para asegurar su buen desarrollo y el cumplimiento de la normativa propia de la universidad.

5.3. En el caso de los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial, las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.

La plataforma de enseñanza de UNIR fue desarrollada internamente para satisfacer las necesidades específicas requeridas por el modelo pedagógico de la Universidad, con una infraestructura escalable y optimizada para soportar un número ilimitado de alumnos. Para garantizar una capacidad suficiente, anualmente se ajustan los recursos necesarios en función del número de alumnos matriculados.

En la universidad se realiza una prueba presencial o examen final por cada asignatura, que supone un 60 % de la nota final, de modo que, solo cuando se supera la nota establecida para el

## Proceso de acreditación interno

aprobado, puede completarse la calificación con los procedimientos específicos de evaluación continua, con un máximo de 40 %, que establezca cada materia. Los profesores y directores de TFG/TFM cuentan con la herramienta antiplagio *Turnitin*, cuya licencia se renueva todos los años.

Las encuestas de satisfacción en relación con estos servicios en el curso 2019-2020, ofrecen los siguientes resultados:

Respecto al Campus Virtual la pregunta «Globalmente estoy satisfecho con el campus virtual» fueron valorados con 7,7 sobre 10 (profesorado) y con 7,9 sobre 10 (estudiantes).

Respecto al soporte técnico ofrecido a los estudiantes y profesores, la cuestión «La atención de soporte técnico», fue valorada con un 8,8 sobre 10 (profesorado) y un 8,0 sobre 10 (estudiantes).

Respecto a otro recurso importante como es la biblioteca virtual, se imparten sesiones de formación a los todos alumnos que comienzan el máster. Los resultados de satisfacción en cuanto a los accesibilidad y utilidad de la Biblioteca son de 6,4 sobre 10 (profesorado) y 7,6 sobre 10 (estudiantado).

La universidad en su autoinforme destaca dentro de su plan de dotación de software, como un adicional a lo descrito en la memoria verificada, la adquisición de un gestor documental en 2013, Docuware, que permite a los profesores disponer de los exámenes en formato digital unas horas después de que los alumnos los entreguen en cualquiera de las sedes donde se hayan presentado. En las encuestas de satisfacción del profesorado con la titulación, en la cuestión sobre la facilidad de uso de la aplicación para el diseño de exámenes se recibe la puntuación más baja, con un 3,6 sobre 10.

La audiencia con los profesores puso de manifiesto que, éstos, a pesar de reconocer la trazabilidad que permitía la herramienta, la amigabilidad de la misma no era buena, aunque con el tiempo se acababan acostumbrando. En la audiencia con las autoridades, estos argumentaron que es cierto que la aplicación de diseño de exámenes no tiene buena imagen entre parte del profesorado, y que puede parecer poco amigable o intuitiva, pues no admite pasar información de Word de manera sencilla, y algunos tienen dificultades con el editor de fórmulas. Sin embargo, destacan que es una herramienta muy robusta que da solución a una logística compleja como es montar convocatorias con miles de exámenes. También destacan la trazabilidad, fiabilidad y seguridad de la aplicación Docuware, además con el tiempo se consigue adaptarse a la aplicación.

5.4. Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición de los estudiantes una vez matriculados se ajustan a las competencias/resultados de aprendizaje pretendidos y a la modalidad del título.

La universidad cuenta con servicios de apoyo y orientación académica consistentes fundamentalmente en los tutores personales, el Defensor Universitario y el Servicio de Orientación Académica. La valoración que el estudiantado realiza de tales servicios en la encuesta de satisfacción es buena, pues en el curso académico 2019-2020, la valoración acerca

# Proceso de acreditación interno

de la función del tutor fue de 8,7 sobre 10, el Defensor Universitario fue valorado con un 7,0 sobre 10, y el Servicio de Orientación Académica fue valorado con un 7,4 sobre 10.

Existe un servicio de formación y asesoramiento de expertos en inserción laboral.

La Oficina de Movilidad internacional de la universidad pone a disposición de profesorado y estudiantes servicios de apoyo, becas y ayudas que permitan la estancia en otra universidad, empresa o institución de educación superior para la realización de estudios, prácticas o actividades docentes, profesionales o investigadoras.

5.5. En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, éstas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.

Las Prácticas Externas de esta titulación consisten en una asignatura obligatoria de 6 ECTS. Como se describe en la memoria, suponen la realización de actividades formativas a desarrollar por el estudiante que suman un total de 180 horas.

En el informe final de renovación de acreditación de la titulación los egresados manifestaron que las prácticas habría que mejorarlas ya que las empresas necesitan que las horas de trabajo dedicadas a la empresa sean muchas más que las que se recogen en la asignatura de Prácticas Externas del título.

La universidad se comprometió, entonces, en su plan de mejoras que presentó tras la recepción del informe provisional de acreditación, a consultar dentro de los órganos establecidos por parte de la universidad, claustro, UCT, expertos del área... acerca de las prácticas, su número de ECTS en el conjunto del plan de estudios, nº de horas dedicadas a las actividades formativas... con el objetivo de mejorar su calidad formativa.

Con motivo de la revisión que realizó UNIR en cuanto al número de horas requeridas para la adquisición por los estudiantes de los conocimientos, capacidades y destrezas correspondientes por crédito (conforme al Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, art.4 apartado 5) se estableció, en función de la naturaleza de esta titulación, un valor de 30 horas/ECTS. Esta revisión quedó reflejada en la modificación de la memoria aprobada con fecha 04/03/2019, con un aumento de 25 a 30 horas/ECTS.

Igualmente, se incluyó en dicha modificación, un texto nuevo que hizo referencia a la posible modalidad de teletrabajo para la realización de las Prácticas Externas, debido a la naturaleza de la titulación.

Asimismo, fruto de las reflexiones en torno a la asignatura se planteó la necesidad de reforzar la visión práctica de la titulación introduciendo talleres transversales o sesiones prácticas en las que el estudiante tenga la oportunidad de conocer la visión pragmática y operativa del marketing digital en lo referente al uso de las principales herramientas. Los talleres transversales sobre Google Analytics, Adwords, SEO, SEM, wordpress y las certificaciones de Adwords y

# Proceso de acreditación interno

Analytics, serán tutoriales con vídeos grabados y asistencia vía foro de profesionales que estarán a disposición de los alumnos para la resolución de dudas sobre dichos talleres.

La visión de los estudiantes con respecto a la carga de trabajo y la adecuada planificación temporal del plan de estudios es recogida en las reuniones periódicas mantenidas por la Unidad de Calidad de la Titulación (en adelante, UCT) en cuya constitución se encuentran representados los distintos grupos de interés. Adicionalmente, la carga de trabajo de los estudiantes es valorada por los propios alumnos a través de las encuestas de satisfacción. De esa valoración se desprende (junto con los resultados del título anteriormente indicados), que los estudiantes del máster consideran que existe un equilibrio entre la carga de las asignaturas teóricas y prácticas del máster, al otorgar una puntuación de 8,4 y 7,5 sobre 10 en los dos últimos cursos académicos finalizados 2018-2019 y 2019-2020, respectivamente.

En las encuestas de satisfacción realizadas al final del periodo de prácticas, en el curso 2019-2020, los estudiantes valoran al profesor de prácticas con un 8,1 sobre 10 y al tutor con un 9,0 sobre 10, lo que indica una satisfacción del estudiantado con las prácticas alta.

De todo ello se puede interpretar que se han adoptado las medidas adecuadas para resolver los problemas detectados en la renovación de acreditación acerca de la asignatura de prácticas.

## **DIMENSIÓN 3. RESULTADOS**

### **CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

Estándar:

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los egresados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.

#### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.

El análisis de las metodologías docentes utilizadas y las actividades formativas seguidas permite afirmar que parecen resultar adecuadas para garantizar los resultados de aprendizaje y la adquisición de las competencias de la titulación. Esto es reforzado por la opinión del estudiantado reflejado en las encuestas de satisfacción, que en el curso 2019-2020 otorgan puntuaciones entre 7,5 y 9,0 sobre 10 en la programación de las asignaturas, el equilibrio de estas entre teoría y práctica, la utilidad de las actividades o el material de estudio.

Igualmente, la estructura del sistema de evaluación, basado en la superación de un examen final presencial, que representa el 60 % de la nota y, por otro lado, en la evaluación continua, que

# Proceso de acreditación interno

supone el 40 % de la calificación de la asignatura, permite medir adecuadamente los resultados de aprendizaje previstos. Como mecanismo adicional de garantía, la universidad destaca que solo se utiliza la puntuación de la evaluación continua si el alumno ha superado el examen presencial final.

El Trabajo Fin de Máster (TFM) consiste en realizar un proyecto práctico donde los estudiantes tienen que analizar datos del entorno y que mejoren su capacidad de toma de decisiones de marketing dentro de una empresa o industria o sector determinado.

En relación con los sistemas de evaluación relativos a los TFM grupales, la universidad ha establecido un procedimiento de defensa y evaluación individual. Donde el 50% de la nota es el contenido del TFM, el 30% la exposición y el 20% la estructura y organización del TFM.

6.2. Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel en el MECES.

De acuerdo con el análisis efectuado de los TFM y de las metodologías de evaluación aplicadas a los alumnos, los resultados de aprendizaje son acordes al perfil de egreso especificado en la memoria y son adecuados al nivel de Máster del MECES.

## CRITERIO 7. INDICADORES DE RESULTADOS

Estándar:

Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

7.1. La evolución de los principales datos e indicadores del título, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito es adecuada, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.

En referencia a los indicadores de rendimiento, los valores previstos consignados en la última versión de la memoria verificada son los siguientes:

- Tasa de graduación: 70%
- Tasa de abandono: 25%
- Tasa de eficiencia: 90%

En los cursos objeto de análisis del título, de las evidencias aportadas por la universidad, se observa que la tasa de graduación (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el

## Proceso de acreditación interno

tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación con su cohorte de entrada) es de 87,9% en el curso 2016-2017, de 92,5% en el curso 2017-2018 y de 90,3% en el 2018-2019. Para el curso siguiente todavía no ha transcurrido el tiempo necesario para poder calcularla.

Con respecto a la tasa de abandono (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado en ese año académico ni en el anterior) se situó en 10,1% en el curso 2016-2017; de 5,6% en el curso 2017-2018, de 4,4% en el curso 2018-2019 y de 2,8% en el 2019-2020.

Con relación a la tasa eficiencia (relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios de los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse), los resultados fueron 99,7% en el curso 2016-2017; de 99,5% en el curso 2017-2018, de 99,6% en el curso 2018-2019 y 99,6% en el curso 2019-2020).

Con respecto a la tasa de rendimiento (relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos matriculados), que no se contempla en la memoria y que por lo tanto no tiene un valor preestablecido, los resultados se encuentran en 88,9% en el curso 2016-2017; en 95,5% curso 2017-2018; en 95,3% en el curso 2018-2019 y finalmente en un 95,9% en el curso 2019-2020.

Por último, si se observa la tasa de éxito (relación porcentual entre el número de créditos superados respecto de los presentados) se comprueba que su valor se ubica en el 95,9% en el curso 2016-2017; en el 99,2% en los cursos 2017-2018 y 2018-2019 y finalmente en un 99,4% en el curso 2019-2020.

Estos indicadores del título son congruentes con las previsiones realizadas en la memoria verificada y con las características del alumnado y el ámbito temático del título.

7.2. El perfil de egreso definido (y su despliegue en competencias y resultados de aprendizaje en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional.

Los resultados de los últimos estudios realizados por la universidad sobre la relevancia y actualización del perfil de egreso, realizados sobre egresados y profesores apoyan la adecuación del perfil de egreso.

El perfil de egreso mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de ámbito profesional al que pertenece el título.

7.3. Actuaciones y resultados relacionados con la empleabilidad e inserción laboral de los estudiantes y egresados del título.

Es de valorar el esfuerzo que la universidad realiza en el seguimiento de los egresados.

## Proceso de acreditación interno

La universidad procede a encuestar a los egresados inicialmente al mes de la finalización de sus estudios, recogiendo información sobre su empleabilidad, mejoras profesionales y empleadores, así como su nivel de satisfacción con servicios transversales de la Universidad y realizando un análisis sobre las principales competencias adquiridas bajo su percepción a la finalización de los estudios.

Posteriormente, se realiza un seguimiento de la empleabilidad a los 6 y 12 meses del egreso, con una encuesta para conocer las variaciones sobre tu situación laboral.

En este sentido, se dispone de tres informes sobre la inserción laboral y satisfacción de los egresados del título con egresados de enero a diciembre de 2020, con una muestra que representa el 35% de los alumnos egresados.

Los resultados del último estudio realizado evidencian que el título promueve de manera positiva y significativa la inserción profesional del alumnado, ya que la titulación ha permitido a un 16,7% conseguir un trabajo y a un 70,4% mantener o mejorar las condiciones laborales.

La satisfacción con los conocimientos y competencias adquiridos se sitúa en un 8,1 sobre 10 y valoran el modelo pedagógico con un 8,3 sobre 10.

## MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, el Panel Evaluador emite un informe final de evaluación para la acreditación interna en términos FAVORABLES.

Miguel Ángel Sastre Castillo

Panel Evaluador