

**EXPEDIENTE N.º 04/2019**

**FECHA: 28 de MAYO de 2019**

## **INFORME FINAL**

### **DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**

<b>Denominación del título</b>	Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos: Intervención Psicológica y Pedagógica
<b>Código del título</b>	4311600
<b>Universidad</b>	Universitat de les Illes Balears
<b>Menciones / Especialidades</b>	Especialidad en Dirección y Gestión de equipos de trabajo Especialidad en Dirección de centros educativos. Formación de formadores
<b>Centro (s)</b>	Centro de Estudios de Postgrado
<b>Modalidad (es) en la que se imparte el título en el centro</b>	Semipresencial

La Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears (AQUIB), conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del *Real Decreto 861/2010, de 2 de julio*, por el que se modifica el *Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre*, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Evaluación de Titulaciones de AQUIB de forma colegiada ha considerado tanto el informe emitido por los expertos externos que realizaron la visita a la Universidad, como el resto de la información disponible del título.

Una vez transcurrido el plazo para la presentación de alegaciones por parte de la Universidad al *Informe provisional de renovación de la acreditación*, la Comisión de Evaluación de Titulaciones emite el siguiente *Informe final de renovación de la acreditación*.

## 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 a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

##### Directriz 1.1

El Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos: Intervención Psicológica y Pedagógica se implantó en el curso 2010-11. La Memoria verificada del título (28-10-2011) se modificó en junio de 2012 como resultado de la implementación de algunas acciones de mejora. El primer proceso de renovación de la acreditación obtuvo informe favorable (14-7-2014), si bien se señalaron tres aspectos a mejorar. Éstas han sido recogidas en el plan de mejoras: denominación, número de créditos y cambio de carácter de obligatoria a optativa de algunas asignaturas. Esta información es pública en su página web. Se han realizado diferentes informes de seguimiento, algunos internos y otros externos.

La titulación es de carácter semipresencial y se imparte en el Campus Universitario de Palma (Mallorca). Es el único Máster oficial en Gestión de Recursos Humanos de la Comunidad Autónoma.

El Plan de Estudios se estructura en dos semestres. Las asignaturas de formación común (30 ECTS) se ofertan todas en el primer semestre. TFM, Prácticas y optatividad en el segundo.

Las asignaturas optativas no integradas en dichos itinerarios (16,5 ECTS) se ofertan con la siguiente secuenciación: 11,5 ECTS en el primer semestre y 15 ECTS en el segundo semestre. El TFM y las Prácticas Externas corresponden al segundo semestre. Por tanto, en el primer semestre se ofrecen 41,5 ECTS (30 ECTS comunes más 11,5 ECTS optativos) y en el segundo semestre 40 ECTS (25 ECTS optativos más 7 ECTS de TFM y 8 Prácticas Externas).

De acuerdo con la Memoria verificada, el título se imparte en castellano, catalán e inglés. Sin embargo, la información disponible en la página web y las diferentes guías docentes contemplan únicamente como lenguas docentes el castellano y el catalán en el siguiente sentido: de las 7 asignaturas comunes, 6 se imparten en castellano y 1 en catalán. El itinerario de "Dirección y gestión de equipos de trabajo" se imparte íntegramente en castellano y el itinerario de "Dirección de centros educativos y formación de formadores", íntegramente en catalán. Las asignaturas optativas no integradas en los itinerarios se imparten en castellano. Se debe modificar la Memoria verificada eliminando la referencia al inglés como lengua de impartición. Esta previsión está recogida por la titulación en su plan de mejoras.

Las actividades formativas se detallan en las diferentes guías docentes, que están accesibles en la página web del título. Estas actividades formativas comprenden clases teóricas, prácticas, seminarios y talleres y trabajo personal del estudiantado en diferentes porcentajes y dependiendo de la asignatura.

Se recomienda reflejar en algunas de las guías docentes (no todas lo contienen) los criterios de evaluación, ponderación, valor de cada actividad prevista para la evaluación, así como las notas mínimas que debe alcanzar cada estudiante para poder sumar cada actividad de evaluación. En el plan de mejoras, la titulación asume solventar estas las carencias.

El título ofrece cada curso 30 plazas de nuevo ingreso. Las previsiones de matrícula están por debajo desde el curso 2014-15 (28 plazas) hasta el 2017-18, con una tendencia descendente en este último respecto a los dos anteriores (18 plazas). En el curso 2017-18 la media de estudiantes en las asignaturas con mayor matrícula fue de 14-15 estudiantes. El TFM tiene 38 estudiantes matriculados, el 42,11% de primera matrícula. La titulación se compromete en su plan de mejoras a ajustar la oferta de plazas de nuevo ingreso a 25, tal como figura en la última versión de la Memoria verificada.

#### Directriz 1.2

Las "Actas o documentos referentes al perfil de egreso" hacen referencia a la revisión del perfil de egreso realizada por la Comisión de Garantía de Calidad (CGQ) en reunión de 20-11-2018. Sin embargo, el acta de la citada reunión se limita a señalar las adaptaciones en los módulos para mejorar dicho perfil, sin concretar qué adaptaciones se han realizado ni la incidencia en su mejora. Se hace referencia al reconocimiento parcial del máster por parte de la Consejería de Educación y Universidad a los efectos de la obtención de la titulación de "Dirección de centros educativos" y la conveniencia de información al estudiantado sobre esta posibilidad. No consta información pública sobre este particular, lo cual ha de subsanarse.

No constan evidencias sobre los procedimientos y mecanismos de consulta en relación al perfil de egreso con agentes e instituciones vinculadas con el título.

No se realizan encuestas institucionales a empleadores/as, por lo que no existen datos sobre la satisfacción de este grupo de interés con los titulados ni se refleja en "Evolución de indicadores y datos globales del título". Existe una demanda estudiantil, parece que ya antigua y reiterada, en relación a completar la oferta formativa del título con aspectos jurídicos laborales. Se recomienda emprender medidas al respecto. La titulación se compromete, en su plan de mejoras, a valorar esta posibilidad.

En conclusión, no se verifica la existencia de un mecanismo sistemático para la recogida de esta información. Esto se constata en las audiencias con el equipo directivo y con empleadores/as y egresados/as, aunque manifiestan que hay una revisión no formal del perfil de egreso a través de una relación continua entre egresados/as, empleadores/as y responsables del título. Se recomienda emprender medidas de mejora. La titulación expresa, en su plan de mejoras, que procederá a sistematizar los procedimientos y mecanismo de consulta en relación al perfil de egreso con agentes e instituciones vinculadas.

#### Directriz 1.3

El Informe de autoevaluación detalla los siguientes mecanismos de coordinación

a nivel horizontal (entre todo el profesorado implicado en el máster) y a nivel vertical (entre profesorado de las asignaturas de cada módulo): a) Dirección del máster; b) Coordinadoras de Semestre; c) Coordinador de Módulo; y d) Coordinador de Prácticas Externas. Existe también el Consejo de Estudios que se reúne anualmente para la aprobación de horarios. En ningún momento se hace referencia a la coordinación inter-asignaturas; teniendo en cuenta las asignaturas compartidas entre varios profesores/as y aquellas asignaturas que comparten ámbitos del conocimiento de los recursos humanos y aledaños, no podemos descartar que la estructura formal del máster en cuanto a coordinación elimine, detecte y evite estos problemas. Además, este punto ha sido señalado por el estudiantado en las encuestas de satisfacción como débil en uno de los años de información recogida por la Unidad de Calidad.

La figura de Coordinador de Semestre se puso en marcha en el curso 2014-15 como acción de mejora a resultados del proceso de acreditación (2014). Se encarga de la planificación y desarrollo de cada semestre, carga de trabajo, y calendario de actividades evaluativas.

El grado de satisfacción del estudiantado del curso 2017-18 respecto a la "Coordinación entre materias o asignaturas" alcanza un valor satisfactorio de 3,33 (escala 1-4), que supone un avance considerable respecto al curso anterior (2,56). La valoración respecto a la "organización y planificación de las Prácticas Externas" obtiene un 3,5 y la de relación con el tutor/a del TFM 3,57 (escala 1-4). En cuanto a la carga de trabajo el grado de satisfacción del estudiantado ha tenido una evolución positiva (de 2,88 a 3,33, en una escala de 1 a 4).

La figura de Coordinador de Módulo se creó en julio 2014 y es responsable de la revisión de contenidos, actividades formativas y de evaluación. Existen evidencias (Módulos 1 a 7) en las que se detallan las actividades de coordinación realizadas en cada módulo durante el periodo 2014-2018. Estas actas no están fechadas (se refieren a un período 2014-2018) recomendándose que dichas reuniones se sistematicen de manera anual o semestral (tal como se dice en la Memoria verificada: "reuniones periódicas").

En la reunión de noviembre 2018 de la CGQ se hace referencia a la efectividad de las mejoras realizadas en la coordinación de módulos y semestres.

El grado de satisfacción del estudiantado con la coordinación entre materias y asignaturas ha evolucionado positivamente (de 2,2 a 3,4 en el curso 2017-18).

La coordinación de las Prácticas Externas es realizada por la coordinadora de éstas, que es la encargada de ponerse en contacto con los centros para gestionarlas, informar de las tareas de evaluación y acordar el tipo de seguimiento. Se realiza una visita presencial a las nuevas entidades.

El grado de satisfacción del estudiantado respecto a las prácticas y los tutores externos es máxima (4 sobre 4); la valoración de la planificación, organización y coordinación también es muy positiva (3,5 sobre 4) si bien el número de respuestas a la encuesta es muy bajo.

El TFM cuenta con mecanismos de coordinación con el estudiantado. Se plantea en función de lo previsto, si bien no se evidencia un procedimiento que explique el número de TFMs máximos a tutorizar por el profesorado, ni un claro procedimiento de asignación de tutores en caso de que haya estudiantado que tenga preferencia por un/a profesor/a en particular. El TFM tiene una tasa de rendimiento de 18,42% (tasa no presentados: 81,58%). El estudiantado (curso

2017-18) valora con 2,88 (escala 1-4) la relación entre los créditos teóricos y la carga de trabajo del TFM.

#### Directriz 1.4

Los criterios para la admisión están publicados en la página web del título. Se prevén criterios de admisión para el supuesto de que la demanda supere la oferta de plazas, situación que ha ocurrido en todos los cursos académicos. El número de solicitudes anuales es de unas 40 solicitudes aproximadamente, aunque no todos los solicitantes acaban matriculándose en el mismo. Estos criterios coinciden con lo previsto en la Memoria verificada. De las evidencias disponibles se constata que los criterios de admisión han sido correctamente aplicados.

#### Directriz 1.5

La normativa de permanencia de la UIB es la que se aplica al máster, no incidiendo de manera particular sobre su estudiantado. La información relativa al reconocimiento de créditos en la Memoria verificada es muy generalista, dejando a la Universidad la definición de criterios y directrices para el reconocimiento de créditos. La normativa es pública y fácilmente accesible a través de la página web del Centro de Estudios de Postgrado. No existe enlace específico a esta información en la página web del máster. La normativa de permanencia ha sido modificada en diferentes ocasiones.

En relación al reconocimiento de créditos, la normativa de la Universidad permite reconocer hasta un máximo de 3 créditos por enseñanzas superiores oficiales no universitarias, un máximo de 9 por títulos propios y un máximo de 6 por experiencia laboral y profesional, cuando el reconocimiento de créditos por enseñanzas superiores oficiales no universitaria no está permitido para enseñanzas de máster en la legislación vigente. Asimismo, se permite el reconocimiento de créditos en relación a asignaturas de los programas de movilidad. Existe una Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos del máster, compuesta por una co-directora del máster, tres profesores/as, un/a estudiante, y una persona del PAS. Durante los 4 últimos cursos se ha realizado un total de 10 reconocimientos. En las audiencias se evidencia que existen criterios adecuados para el reconocimiento de la actividad laboral y profesional y en ningún caso se han reconocido créditos por materias cursadas en Enseñanzas Superiores no Universitarias.

## 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

#### Directriz 2.1

A fecha de la revisión de la documentación, aparece publicada en la página web del título la última versión de la Memoria verificada, los informes de seguimiento, tanto internos como externos, y el Informe final de renovación de la acreditación y el plan de mejoras.

El compromiso del título con la calidad mantiene su versión de 2010. El plan de mejoras ha sido actualizado por última vez en marzo de 2018, y contempla cada una de las recomendaciones del último informe de seguimiento externo, con actuaciones de mejora de la información pública referidas a los idiomas de impartición y a las salidas profesionales que casi en su totalidad han sido resueltas.

Se valora positivamente la publicación de los títulos de los TFM en el apartado de "Resultados" de la página web.

Asimismo, en la página web del título están publicados los datos sobre estudiantes de nuevo ingreso y estudiantes matriculados, y el informe anual de seguimiento, plan de mejora e informes anuales de seguimiento y Memoria verificada que muestra información completa sobre otros indicadores relevantes del título, aunque el acceso a esta información no es directo desde la página web de este. Este aspecto requiere de una respuesta global por parte de la Universidad. Consultado con el equipo directivo se pone de manifiesto que en breve se procederá a publicar dichos indicadores, así como los datos de inserción laboral.

#### Directriz 2.2

La página web del título contiene la información básica. Figura la información sobre los criterios de admisión, pero no figura un perfil de ingreso recomendado, especialmente en lo referente a los títulos que permiten el acceso al máster.

La información referente a la estructura de los estudios es muy escueta: 60 ECTS y la opción de elegir entre dos itinerarios, pero no queda suficientemente claro el número de créditos obligatorios (comunes) y el número de optativas a elegir y el carácter abierto o cerrado de los itinerarios. Esta información es mucho más clara en algunos aspectos en el folleto informativo del estudio que puede descargarse en la página web del título.

En la pestaña "El estudio" de la página web del título figura exclusivamente la orientación profesional del máster mientras que en la pestaña "Descriptor" se hace referencia también a la posibilidad de acceso al doctorado. El Informe anual de seguimiento interno 2015-16 hace referencia a que se ha incorporado una

“nueva redacción ampliada en el apartado de salidas profesionales”.

En el Plan de Mejoras se especifica que se solicitó al Centro de Estudios de Postgrado (junio 2016) la introducción de una nueva redacción en la información pública y figura este objetivo como conseguido. La información disponible en la página web actual es la siguiente: “El máster propuesto tiene una orientación profesional, además de facilitar el acceso al doctorado”. Existe, pues, una falta de coherencia entre ambas pestañas.

Hay un enlace a las asignaturas -agrupadas por módulos-, desde el que se puede acceder a las guías docentes en las que figura toda la información relevante sobre cada asignatura incluyendo las competencias. Existe una versión inglesa de la página web del título si bien los contenidos de la pestaña “descriptores” aun están por traducir.

Se constata el acceso vía intranet a información académica y recursos de aprendizaje mediante la plataforma telemática del Aula digital. Por otro lado, puede encontrarse información más institucional en la página web de la UIB (preinscripción, matrícula, procedimientos, impresos).

En referencia al PDI, no todo el profesorado tiene publicadas las líneas de investigación en su CV disponible en la página web. Otros no son accesibles en castellano, y otros convendría actualizarlos. En el plan de mejoras de la titulación se explicita la voluntad de publicar estos datos y sus actualizaciones.

El grado de satisfacción del estudiantado del máster (2014-18) con la información disponible en la página web de la titulación (plan de estudios, guías docentes, horarios, exámenes, etc.) es valorado entre los 3,25 puntos y los 3,35 puntos a lo largo de las cuatro ediciones (escala de 1-4).

El grado de satisfacción del PDI (curso 2017-18) con la información publicada en la página web sobre Plan de estudios, guías docentes, horarios, es de 3,5 (escala 1-4).

En la página web se estructura de otra manera, no visualizándose el nombre de los módulos dentro de las especialidades. Por ejemplo, dentro de la especialidad de “Dirección de centros educativos. Formación de formadores” debería especificarse el nombre del módulo y posteriormente las materias que lo integran (módulo de Formación de formadores con sus asignaturas y módulo de Dirección de equipos en el ámbito educativo con sus asignaturas). Por otro lado, en la formación común establecida en la página web solamente se despliegan las materias obligatorias dentro de ese módulo, cuando en la Memoria verificada se incorporan también en este módulo otras tres materias optativas que habría que cursar. Esto mismo pasa con otro módulo común (Planificación y gestión de la formación) que incorpora la optativa de Género, trabajo y formación.

### Directriz 2.3

Los/as estudiantes matriculados/as tienen acceso a través de la página web a la información relevante del título.

Respecto al TFM es recomendable hacer públicas las líneas de trabajo y los/las profesores/as que las desarrollan. Esta sugerencia se recoge en el plan de mejoras presentado por la titulación.

El grado de satisfacción del estudiantado con la información disponible en la página web sobre la titulación es elevado.



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

Estándar:

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

#### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

El Centro dispone de un SGIC aprobado en el año 2009 por ANECA. En el marco del programa AUDIT que facilita el seguimiento y la mejora continua de sus titulaciones. Se trata de un sistema debidamente integrado (órganos, procedimientos, procesos...) que facilita el despliegue de la política y los objetivos de calidad. Se valora positivamente:

- la existencia de una serie de órganos, en la Universidad y en el centro, con capacidad para gestionar el SGIC y definir y aprobar las políticas relacionadas con cada procedimiento.
- La presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las diferentes necesidades para satisfacer el cumplimiento de los procedimientos definidos.
- La definición de mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora en relación a las diferentes dimensiones y actividades de la titulación.
- La presencia de mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones fruto del análisis del despliegue y seguimiento de los diferentes procedimientos diseñados.

Asimismo, se valora muy positivamente la iniciativa consistente en recoger información adicional de estudiantes para completar el análisis en relación con las encuestas oficiales.

El SGIC, diseñado y aprobado en el año 2009, se ha sometido desde entonces a un proceso de revisión y actualización para adaptarse a los diferentes requerimientos que, desde su puesta en marcha, han aparecido, que se culminó con una actualización de procedimientos que en la actualidad están en fase de implementación.



## 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

##### Directriz 4.1

La página web del título recoge información sobre el profesorado que imparte docencia en el título: hay habilitados enlaces para el acceso a la CV de cada profesor/a (CV abreviado; CV completo) y cada asignatura tiene identificado el profesorado que la imparte. El profesorado tiene una amplia experiencia profesional y docente. Se trata de una plantilla estable y consolidada desde la implantación del máster y que responde a una trayectoria docente e investigadora, y el perfil del PDI del máster contempla las distintas áreas de conocimiento ligadas a las competencias generales y específicas (Psicología Social, Didáctica, Enfermería, Métodos del Comportamiento, Psicología Evolutiva y Psicología de la Educación). El perfil del profesorado en relación a las competencias definidas en el título es adecuado y ajustado a las competencias que se pretenden desarrollar en cada asignatura, siendo una propuesta multidisciplinar en la que participan profesorado de dos departamentos esencialmente.

Todo el profesorado tiene experiencia en enseñanza a distancia.

Según los datos disponibles, en el curso 2017-18 el número total de profesorado del título es de 16, se ha mantenido estable con tendencia a aumentar y el número de doctores ha aumentado ligeramente (93,8%). La categoría profesional es: 2 catedráticos/as, 7 titulares de universidad, 3 contratados doctores, 1 ayudante doctor y 3 asociados laborales. El profesorado permanente acredita 19 sexenios de investigación y 48 quinquenios docentes.

Por otro lado, el profesorado de Prácticas Externas es una profesora contratada doctora que asume también la función de coordinación de las Prácticas.

El grado de satisfacción del estudiantado con el desempeño del profesorado ha mejorado notablemente desde la primera edición y alcanza niveles altos.

La encuesta de satisfacción del estudiantado (curso 2017-18) recoge datos en relación a los ítems referidos al profesorado (entre 3,27 y 3,5 según indicadores) (escala 1-4), valorados positivamente y refrendados en las diferentes audiencias con estudiantes y empleadores/as.

##### Directriz 4.2

Según los datos disponibles el número, categoría y docencia del profesorado se mantiene estable desde la implantación del título.

La dedicación del profesorado a las Prácticas Externas es adecuada: una única

profesora asume la tutorización de las prácticas de todo el estudiantado del título, aunque, dado que el número de estudiantes de la asignatura es inferior a 25, es una ratio suficiente.

Como se ha señalado anteriormente según contempla el título, debería estudiarse si vincular el TFM y las prácticas debería implicar a más profesorado en la tutela de prácticas.

En lo que se refiere a la ratio estudiantes/profesorado, ha oscilado entre valores alrededor de 3,5 estudiantes/profesorado del curso 2015-16 y 2,9 estudiantes/profesorado del curso 2017-18. El grado de satisfacción del estudiantado con el desempeño del profesorado ha mejorado notablemente desde la primera edición y alcanza niveles altos.

#### Directriz 4.3

Un número importante de profesorado del título participa en diferentes proyectos de innovación educativa: 23 proyectos de innovación educativa para el periodo 2014-2018 en los que participan 11 profesores/as implicados/as en la docencia del título. Algunos de estos proyectos están centrados en la utilización de nuevas herramientas dirigidas a facilitar el proceso de aprendizaje continuo y autónomo por los/las estudiantes, así como el uso de TICS para el aprendizaje a través del Aula digital. Dada la trayectoria docente del profesorado, se garantiza el conocimiento y uso de plataformas tecnológicas docentes, haciendo uso de la herramienta Moodle/Aula digital para comunicarse con los/las estudiantes, disposición de material, entrega de prácticas, resolución de dudas. etc. También es notable la formación y actualización pedagógica del personal académico del título. En el periodo 2014-2018, 13 profesores/as del máster han recibido formación pedagógica (total 505 horas) y 4 han impartido cursos de formación pedagógica (106 horas).

La UIB cuenta con un Plan de Formación para su profesorado estable que es valorado por el PDI con 3,1 puntos (escala de 1 a 4).

Directriz 4.4 – No aplica.

## **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 del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

#### Directriz 5.1

El personal de apoyo es el profesional de la UIB, que está a disposición de los centros y títulos. Como servicios centrales se consideran: el servicio de Recursos

Humanos que gestiona la formación del PAS y PDI, el Servicio de Tecnologías de la Información -encargado del mantenimiento de aulas y soporte informático-, el Aula digital (presta el apoyo técnico a la formación a distancia). El Centro de Estudios de Posgrado se encarga de la gestión académica y administrativa de los másteres. El Centro de Documentación y Biblioteca colabora con el máster con la organización de una sesión formativa programada al inicio de cada curso en la que se explica al estudiantado el acceso y consulta de fuentes documentales, bases de datos académicas, normas de citación APA y uso de gestores bibliográficos.

La valoración que realizan estudiantes y profesorado de la información y apoyo de los servicios administrativos es elevada 3,6 (escala 1-4).

La UIB cuenta con una oferta formativa propia para el PAS (Plan de formación del PAS) que ha sido valorada positivamente por este colectivo. La encuesta de satisfacción del PAS puntúa con 3,4 (escala 1-4) la pregunta "Tengo la formación y experiencia necesarias para responder las consultas y las peticiones de mis usuarios".

#### Directriz 5.2

Las infraestructuras son adecuadas en tamaño, accesibilidad y recursos técnicos e informáticos para asegurar la correcta impartición de la docencia. La UIB cuenta con una plataforma tecnológica de apoyo a la docencia integrada por la UIB Digital -intranet para la realización de trámites electrónicos- y el Aula digital.

El estudiantado valora positivamente los recursos disponibles: el ítem "Aulas, instalaciones, salas de estudios, laboratorios, aulas de informática, etc." recibe puntuación que oscila entre 3 y 3,41 (escala 1 a 4) en los últimos cuatro años; obteniendo una valoración del 3,25 para el curso 2017-18.

La valoración que el estudiantado hace de los servicios de la UIB (Biblioteca y Documentación, Servicios informáticos, etc.) es positiva, obteniendo para el curso 2017-18 una puntuación de 3,1 puntos.

La UIB cuenta con una Oficina Universitaria de Apoyo a Personas con Necesidades Especiales especialmente dedicada al fomento de la accesibilidad en los procesos, actividades y servicios universitarios e infraestructuras.

El Aula digital es valorada por el estudiantado (curso 2017-18) con 3,42 (escala 1-4). Otros recursos TIC (UIB Digital, Wifi) son valorados con 3,5 (escala 1-4).

El PDI (curso 2017-18) valora con 3,5 (escala 1-4) la adecuación de las aulas, instalaciones, equipamientos (audiovisual, informático).

El PAS (curso 2017-18) valora con 2,7 (escala 1-4) la adecuación de los equipos e instalaciones para el desarrollo de sus tareas; y con 2,5 la suficiencia y adecuación de las herramientas tecnológicas y aplicaciones informáticas.

#### Directriz 5.3

El desarrollo del Aula digital/Campus virtual UIB y la utilización de un software específico de apoyo a la docencia permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias que se definen en el título (Aula digital), además de interactuar con el profesorado y compañeros/as a través de foros, anuncios, entrega de actividades... Estas infraestructuras son de fácil uso y acceso y adecuadas al número y actividades formativas propuestas. Existe a

través del Aula digital un sistema de apoyo al estudiante y se dispone de mecanismos de control de identidad.

La UIB cuenta con una plataforma tecnológica de apoyo a la docencia integrada por la UIB Digital -intranet para la realización de trámites electrónicos- el Aula digital.

La valoración del estudiantado, profesorado y PAS de los recursos y servicios de la Universidad es positiva (por encima de 3 en los dos casos), lo que también se ha manifestado en las diferentes audiencias.

#### Directriz 5.4

La Universidad cuenta con distintos servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad. Estos servicios son monitorizados a través de varios procesos en el marco del SGIC de la UIB (PC4: Tutoría, orientación y apoyo al estudiante; PC8. Apoyo al estudiante para mejorar el aprendizaje; PC10. Orientación profesional) cuya efectividad puede valorarse a través de los indicadores definidos para cada acción.

a) Servicio de apoyo y orientación académica: la Universidad ha desarrollado su PAT el cual es público y abarca acciones, pre (tutorización de matrícula), durante la carrera y después de la carrera (salida al mundo laboral).

b) El Departamento de Orientación e Inserción Profesional (DOIP) de la Fundación Universidad-Empresa de las Illes Balears aporta al estudiantado herramientas y recursos de ayuda y orientación para afrontar su futuro profesional y entre estos servicios el Servicio de Orientación Profesional.

c) La Oficina de apoyo a personas con necesidades especiales da soporte académico en la mejora de la adquisición de las competencias de personas con necesidades especiales.

d) También existen programas de intercambio y movilidad. Un profesor del título ha realizado cinco acciones de movilidad docente. Se han recibido algunos/as estudiantes de movilidad entrantes que participaban en el programa ERASMUS y que se han matriculado en algunas asignaturas del título (2 en el curso 2014-2015, y 2 en el curso 2017-2018). No consta movilidad de salida.

e) Otras actividades o programas de apoyo: 1) programa "Continúa" (para egresados): proporciona información sobre formación, inserción laboral y emprendeduría, actividades y talleres, etc.; y 2) "Vive la UIB", diferentes actividades y programas de apoyo: orientación académica, asesoramiento psicológico y educativo, información sobre programas de movilidad, becas u ofertas de trabajo, 3) Programa de Asesoramiento Psicológico y Educativo (PROAP-UIB): ofrece orientación educativa y el asesoramiento psicológico; 4) Oficina para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la situación del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y propuesta de actuaciones para su mejora para toda la comunidad universitaria.

El grado de satisfacción del estudiantado con los "Servicios de orientación y ayuda al estudiante (biblioteca, servicio de relaciones internacionales, servicio de estudiantes, etc.)" es de 3 puntos (escala 1-4) (2014-2018).

Las prácticas extracurriculares han sido realizadas por más de 10 estudiantes del título por curso académico (lo que ronda el 50%) con un número importante de horas. Dichas prácticas son valoradas positivamente por las empresas.

#### Directriz 5.5

La Memoria del plan de estudios contempla Prácticas Externas (PE) en empresas como materia obligatoria de 8 ECTS. El desarrollo de estas prácticas se regula según la normativa propia de la UIB y las normas establecidas en la guía docente de la asignatura. Con carácter general se desarrollan preferentemente en el segundo semestre.

Existe una coordinadora de Prácticas Externas que es la profesora que asume, además, la tutorización del estudiantado en prácticas. Las Prácticas se realizan al amparo de los convenios suscritos por la UIB con las empresas colaboradoras lo que permiten cubrir los distintos ámbitos profesionales del título. El número de entidades que tienen suscrito convenio para la realización de estas Prácticas es suficiente para el estudiantado del título en el curso 2017-18. Se valora positivamente la proactividad a colaborar las empresas con el título.

Existe un proceso reglamentado y público para la selección por parte del estudiantado de la empresa en la que realiza las Prácticas, en el que participan estudiantes y también las empresas colaboradoras. El/la estudiante escoge tres opciones de forma jerárquica y las entidades de prácticas evalúan y seleccionan a los/las candidatos/as.

El seguimiento se realiza en comunicación entre la tutoría de la entidad y de la Universidad, preferentemente mediante correo electrónico o telefónico y, si es necesario, mediante entrevista personal. En los nuevos convenios, la coordinadora de prácticas suele visitar la entidad para conocer el entorno y las personas que recibirán al estudiantado. El seguimiento de las prácticas entre la coordinadora y el estudiantado suele ser a demanda de este último. Habitualmente, la coordinadora mantiene el contacto con el estudiantado vía correo electrónico.

El grado de satisfacción de estudiantes y profesorado con las Prácticas Externas es muy elevado (entre 3,5 y 4 según los ítems) (escala 1-4) (lo que ha sido refrendado también en la audiencia de egresados/as y empleadores/as).

Directriz 5.6 – No aplica.

### **DIMENSIÓN 3. RESULTADOS**

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

Estándar:

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

## VALORACIÓN DEL CRITERIO

### Directriz 6.1

Las metodologías docentes y sistemas de evaluación empleados en cada asignatura (reflejadas en sus guías docentes) están diseñadas para contribuir a adquirir los resultados de aprendizaje previstos en cada una de las mismas. Las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación están claramente definidos en las guías docentes de todas las asignaturas que componen el plan de estudios, si bien no unificados. Las guías se revisan con anterioridad al inicio del curso académico, estando disponibles antes de que éste comience, y se confirma su adecuación con las competencias de la Memoria verificada.

En el análisis de las asignaturas de referencia seleccionadas (accesibles a través de enlace específico para evaluador) se constata la combinación de distintas metodologías para el aprendizaje y para la evaluación.

El estudiantado (2017-18) valora las "metodologías docentes y actividades formativas" con 3,33 (escala 1-4) y los "sistemas de evaluación y actividades evaluativas" con 3,25 (escala 1-4). El profesorado (2017-18) valora con 3,4 (escala 1-4) las "metodologías de enseñanza-aprendizaje" y con 3,2 (escala 1-4) la evaluación de las competencias y con 3,4 los "resultados logrados por los estudiantes". Todas las asignaturas presentan tasas de rendimiento altas salvo el TFM con una tasa de rendimiento del 18,42%, claramente muy baja. La tasa de éxito de todas las asignaturas salvo una es el 100%. Los/as egresados/as califican con 3,7 (escala 1-7) la utilidad de los conocimientos del Título en relación a su actividad profesional. Como se ha indicado se deberían emprender medidas para aumentar esta tasa.

### Directriz 6.2

Los resultados de aprendizaje alcanzados se ajustan a los objetivos del programa formativo y al nivel 3 (máster) del MECES (Marco Español de cualificaciones para la educación superior, RD 1393/2007, para el nivel de máster en su artículo 7).

En relación al TFM las evidencias proporcionadas señalan una baja tasa de rendimiento (por debajo del 50% en todas las ediciones) y con tendencia a la baja lo que contrasta con el 80% previsto en la Memoria verificada. Este hecho se relaciona con la tasa de graduación. Este dato no permite valorar si se cumple adecuadamente el objetivo y concluir positivamente en este ítem. Se deberían pues, estudiar las razones de la baja finalización del título y establecer mecanismos de mejora.

Los datos sobre inserción laboral indican que el 62,5% de los/las egresados/as realizan funciones propias del nivel de máster. El 66,7% (6 de los/las egresados/as) elegirían la misma titulación y el 22,2% (2) no la elegiría. En la audiencia con empleadores/as se constata la elevada satisfacción con las competencias adquiridas por los/las egresados/as del título.

## CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

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

#### Directriz 7.1

La evolución en el número de estudiantes de nuevo ingreso es significativamente descendente (de 27 a 17).

La tasa de graduación es muy baja (44,4 % en el curso 2015-16 y de 41,2% 2016-17) frente al 80% prevista en la Memoria verificada.

Todas las asignaturas presentan tasas de rendimiento altas salvo el TFM con una tasa de rendimiento del 18,42%. La tasa de éxito de todas las asignaturas salvo una es el 100%. La baja tasa de rendimiento del TFM ha sido objeto de estudio y reflexión por el equipo directivo, pero no parece que se hayan implementado acciones concretas de mejora más allá de aumentar el número de ECTS (en la actualidad, tras modificación de la Memoria, 7 ECTS) y “trabajar en los plazos de presentación”. Se recomienda reforzar medidas al respecto. En el plan de mejoras presentado por la titulación se incide en evaluar la tasa de rendimiento del TFM en función del itinerario seguido por los discentes y estudiar la serie temporal.

La tasa de abandono, de 8,7%, es próxima a la Memoria verificada, fijada en el 10%.

La tasa de rendimiento es de 74,3%, con una tendencia descendente en los tres últimos cursos.

La tasa de eficiencia, de 91,3%, es superior a la Memoria verificada, fijada en 85%.

La aplicación de la normativa respecto a permanencia no afecta a los principales resultados e indicadores de rendimiento ni ha afectado a la continuidad de los estudios de los/las estudiantes.

#### Directriz 7.2

La información relativa a los índices de satisfacción del estudiantado con el título tiene una tendencia ascendente, con valores que han pasado de 2,22 a 3,44 (escala 1-4). La del profesorado también es positiva, con un valor de 3,70. Egresados/as y empleadores/as han manifestado en las audiencias correspondientes una alta satisfacción.

#### Directriz 7.3

La Universidad cuenta con varios sistemas o vías para la recogida de información sobre los/las egresados/as y su inserción laboral:

a) La Encuesta de inserción laboral (EIL) de los titulados y de su satisfacción con la formación recibida, que se realiza dos años después de finalizar.



b) El estudio de la inserción de los graduados universitarios de la UIB en el mundo laboral, realizada por AQU Catalunya a resultas de un convenio (2016) firmado entre esta la UIB y la Fundación Universidad-Empresa.

c) La encuesta sobre inserción laboral realizada por el Instituto de Estadísticas de las Islas Baleares, fruto de un convenio de colaboración (2016) entre la Universidad (FUE-DOIP-SEQUA-CTI) y el Instituto de Estadística de las Illes Balears (IBESTAT).

d) De carácter informal, mediante el contacto con los agentes implicados en el acceso del estudiantado al mercado laboral mediante los convenios de prácticas a través del Departament d'Orientació i Inserció Professional (DOIP) de la Fundació Universitat – Empresa de les Illes Balears (FUEIB). Se han firmado 41 convenios de prácticas extracurriculares para los/las egresados/as del máster (15 en el curso 2015-16; 11 en el curso 2016-17, y 15 en el curso 2017-18). Además se han firmado contratos de prácticas remuneradas no curriculares gestionadas desde el DOIP (información no accesible desde la web del máster).

Según la Encuesta de Inserción Laboral para el estudiantado del curso 2013-14 (13 encuestas; 6 respuestas), 5 personas estaban trabajando dos años después de cursar el máster (83,4%); el 100% afirmó que la realización del máster ha tenido un impacto en su vida (el 33% de tipo laboral, el 83,3% de tipo personal, y el 66,7% de tipo social). Además, el 33% de los encuestados consideran que utilizan bastante los conocimientos adquiridos, el 16,7% poco. No obstante, esta misma EIL pone de manifiesto que 5 de los 6 estudiantes ya estaban empleados cuando cursaron la titulación y el 75% continuaron con la que ya tenían.

Según el Estudio de Inserción realizado por AQU Catalunya (egresados/as en 2011-12 y 2012-13; sobre 26 estudiantes 9 respuestas), el 88,9% de los encuestados estaban ocupados, que el 62,5% indica que sus funciones son las propias del nivel de formación del máster, el 66,7% de los titulados volvería a elegir la misma titulación y que están satisfechos con su trabajo (5,7 en una escala de 1 a 7).

Según la Encuesta de Inserción Laboral de los/las egresados/as (IBESTAT) la tasa de inserción laboral de la promoción del curso 2013-14 es del 86,7% a los dos años, mientras que la promoción del 2015-16 tiene una tasa de inserción laboral del 91,7% un año después de titularse (los datos a los dos años no están disponibles todavía).

Las acciones de Departament d'Orientació i Inserció Professional de la UIB de Prácticas Externas debería concretar el número de estudiantes que se emplean en las empresas en las que se desarrollan prácticas. En los tres últimos cursos se han firmado 41 convenios de prácticas extracurriculares para egresados/as del máster, lo que se valora positivamente.

Durante la audiencia con empleadores/as y egresados/as se manifiesta la notable inserción laboral del título.

## MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Evaluación de Titulaciones de AQUIB emite un *Informe final de renovación de la acreditación* en términos de FAVORABLE.

Se establecen las siguientes recomendaciones comprometidas en el plan de mejoras presentado por la Universidad tras la recepción del *Informe provisional de renovación de la acreditación*:

Recomendaciones de especial seguimiento:

- Se deben adoptar medidas eficientes para mejorar la tasa de graduación, y la tasa de rendimiento del TFM (prevista del 80% en la Memoria verificada) ya que se encuentra por debajo del 50% en todas las ediciones y con tendencia a la baja, lo que incide en la tasa de graduación. Estudiar de forma diferenciada el éxito-fracaso de los dos itinerarios.
- Se debe modificar la Memoria verificada eliminando la referencia al inglés como lengua de impartición.

Otras Recomendaciones:

- Ajustar las guías docentes a lo previsto en la Memoria verificada en relación a la carga horaria de las diferentes actividades formativas, ya sean presenciales o no presenciales.
- Reflejar en algunas de las guías docentes (no todas lo contienen) los criterios de evaluación, ponderación, valor de cada actividad prevista para la evaluación, así como las notas mínimas que debe alcanzar el/la estudiante para poder sumar cada actividad de evaluación.
- Revisar la oferta de optatividad y añadir seminarios específicos optativos tales como la formación en aspectos básicos de relaciones laborales, o seminarios de actualización impartidos por profesionales y/o académicos.
- Ajustar la oferta de plazas de nuevo ingreso a 25, tal como figura en la última versión de la Memoria verificada.
- Si bien se cuenta con sistemas para la recogida de información sobre el estudiantado, se recomienda establecer procedimientos y mecanismos de consulta con agentes e instituciones vinculadas al título, a fin de completar el análisis en relación con las encuestas oficiales.
- Protocolizar los espacios informativos y de gestión dirigidos al estudiantado, con el objeto de ir orientando sus posibles itinerarios, así como supervisar la adecuación de la propuesta de Prácticas Externas y de temática de TFM. En concreto, la titulación se compromete a hacer públicas las líneas de trabajo y el profesorado del TFM, y evaluar la tasa de rendimiento del TFM en función del itinerario seguido por los discentes y estudiar la serie temporal.
- Recoger en las actas de la Comisión de Garantía de Calidad (CGQ) los acuerdos y medidas adoptadas para adaptaciones y la incidencia en su mejora y hacerlos públicos en la página web.

- Mejorar la información sobre el programa en la página web, indicada a lo largo de este informe. En concreto, la titulación explicita la voluntad de publicar todos los datos actualizados del CV del profesorado y sus líneas de investigación (en castellano y catalán).

El próximo seguimiento de este título por parte de AQUIB será BIENAL.

En Palma, a 28 de mayo de 2019

La presidenta de la Subcomisión de Evaluación de Titulaciones de las Ramas de  
Artes y Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas,

Trinidad Barrera López