

INFORME FINAL

EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

Denominación del Título	MÁSTER UNIVERSITARIO EN REPUTACIÓN CORPORATIVA POR LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA
Universidad (es)	UNIVERSIDAD DE NAVARRA
Centro (s) donde se imparte	FACULTAD DE COMUNICACIÓN
Menciones/Especialidades que se imparten en el centro	NO TIENE MENCIONES NI ESPECIALIDADES
Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones/especialidades del título	PRESENCIAL

ANECA conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en la modificación introducida por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título universitario oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Acreditación de ANECA 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 otorgado el plazo de 20 días para la presentación de alegaciones y/o plan de mejoras al informe provisional de renovación de la acreditación remitido a la universidad, dicha Comisión de Acreditación 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

El Máster Universitario en Reputación Corporativa por la Universidad de Navarra fue verificado el 27/07/2017 y se implementó en el curso 2018-2019 sin que haya sido objeto de modificación alguna desde entonces. Recibió un Informe de Seguimiento elaborado por ANECA el 4 de diciembre de 2019. En la actualidad el Máster de 60 ECTS se imparte en la Facultad de Comunicación, en modalidad presencial, con una duración de 10 meses, de octubre a junio. El programa está dividido en 54 ECTS de asignaturas obligatorias y 6 ECTS del Trabajo Fin de Máster (TFM) que es obligatorio. Los idiomas de impartición se corresponden con los previstos en la memoria verificada: inglés y castellano. Los 60 ECTS se articulan en cuatro módulos:

- I. Módulo de Fundamentos de la Dirección,
- II. Módulo de Gestión de los Intangibles y Reputación,
- III. Módulo de Inteligencia Social y
- IV. Módulo de Trabajo de Fin de Máster.

Cada módulo está distribuido en materias a su vez integradas por diferentes asignaturas (evidencia Tabla 1 Asignaturas del Plan de estudios y su profesorado).

El título no contempla en la memoria verificada la impartición de complementos formativos obligatorios para los estudiantes del Máster.

Las guías docentes de algunas asignaturas presentan diferencias con las previsiones establecidas en la memoria verificada que afectan a las competencias ('Identidad y Gobierno Corporativo', 'Ética y RSC'), a los contenidos, metodologías docentes ('Identidad y Gobierno Corporativo') y sistemas de evaluación ('Operaciones').

Por otra parte, la guía docente de la asignatura 'Dirección estratégica de la comunicación' no está disponible en la Web del título. Estos aspectos fueron señalados en el Informe de Seguimiento de ANECA de 4 de diciembre de 2019.

Además, se observa que se han introducido cambios en el sistema de evaluación del TFM en relación con la ponderación de los criterios.

El perfil de egreso está orientado a formar profesionales responsables de la reputación y tiene desplegados distintos mecanismos para mantenerlo actualizado de acuerdo con las necesidades del mercado laboral. Estos mecanismos incluyen la existencia de un Consejo asesor consultivo formado por altos directivos o personalidades del ámbito empresarial, alianzas con organizaciones relacionadas con la temática del Máster y atención a sugerencias provenientes de las empresas con las que la Universidad de Navarra colabora más estrechamente.

En la encuesta de satisfacción del curso 2018-2019, la satisfacción de los estudiantes alcanzó un 5,2 sobre 10 en el ítem 'Los programas de las diferentes asignaturas guardaban coherencia con el perfil del máster'. La tasa de respuesta de dicha encuesta es del 22% (respondieron 4 estudiantes de los 18 matriculados).

En el curso académico 2019-2020, la satisfacción de los estudiantes con el ítem anteriormente mencionado fue de 4 puntos sobre 5 con una tasa de respuesta del 42% (respondieron 8 estudiantes de un total de 19 matriculados.)

El título dispone de mecanismos de coordinación docente vertical y horizontal bajo la supervisión del equipo directivo del MERC, compuesto por el director/a del Máster, la coordinadora de posgrado y, desde el curso 2019-2020, de una subdirectora. Esta estructura se asemeja, en términos generales, a la prevista en la memoria verificada.

El equipo directivo se reúne una vez a la semana (evidencia 'E2.1 Actas de reuniones Equipo directivo MERC') para realizar el seguimiento académico del programa y se guarda registro escrito de los acuerdos en forma de actas. En dichas reuniones semanales de coordinación se valora cómo se implantan las materias, el contenido de las asignaturas, se supervisa que haya equilibrio entre la carga de trabajo del estudiante y los ECTS o la secuenciación de asignaturas ('E.2.1: Actas de reuniones Equipo directivo MERC').

La coordinación con los estudiantes se realiza por tres vías: (i) reuniones trimestrales con delegados; (ii) entrevistas frecuentes docentes/discentes (viernes/sábado) y (iii) agendas semanales enviadas a estudiantes y profesores en aula virtual (incluyen el módulo y asignatura de cada sesión).

El claustro del programa también se reúne con el Comité Directivo del Máster a final de curso para evaluar los resultados y plantear posibles mejoras. Entre 2018 y 2020 se ha reunido tres veces.

Finalmente, las encuestas de satisfacción de los estudiantes en el curso 2018-2019 presentan un resultado de 5 sobre 10, con una tasa de respuesta del 22% (4 estudiantes), en el curso 2019-2020 se obtuvo un 3 sobre 5, con una tasa de respuesta del 42% (8 estudiantes sobre 19) en el ítem 'Tuve en todo momento información suficiente sobre la programación, la coordinación y el calendario de las sesiones'. Respecto a la carga de trabajo del Máster en el ítem 'Dediqué suficiente tiempo a la preparación de los casos, trabajos y exámenes' se ha obtenido en el curso 2018-2019 un resultado de 7,2 sobre 10, con una tasa de respuesta del 22% (4 estudiantes); en el curso 2019-2020 se obtuvo un 3,6 sobre 5 con una tasa de respuesta del 42% (8 estudiantes sobre 19). Los estudiantes (promoción 2020-2021), con ocasión de la visita del panel de expertos a la universidad, valoraron el gran esfuerzo que la universidad está haciendo para impartir la docencia de manera presencial y destacaron que la coordinación era muy buena. Asimismo, se constató que los estudiantes y egresados no habían encontrado solapamientos, ni repetición entre contenidos.

Respecto a la satisfacción del profesorado con la coordinación del título (evidencias 'E1.10 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2018-2019' y 'E1.11 Cuestionario de satisfacción del

personal docente MERC 2019-20'), estos asignaron durante el curso académico 2018-2019 una puntuación media de 8,3 (en una escala de 1 a 10) a la eficacia de los mecanismos de coordinación existentes. Durante el curso académico 2019-2020, los profesores asignaron a este ítem una puntuación de 4 (en una escala de 1 a 5). Asimismo, la satisfacción del profesorado con la coordinación del Máster asciende a una puntuación media de 8,1 sobre 10 en el curso académico 2018-2019 y a 4 sobre 5 en el curso académico 2019-2020 (evidencias 'E1.10 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2018-2019' y 'E1.11 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2019-2020').

Los criterios de admisión del programa no coinciden con los enunciados en la memoria verificada. Según la memoria verificada la selección de estudiantes se realiza de acuerdo con la valoración ponderada de los siguientes elementos: currículum académico (30%), currículum profesional, en especial dentro del campo de la comunicación, así como la orientación del candidato hacia los campos relacionados con la temática del Máster (30%), resultado de las pruebas de admisión (30%) y cartas de recomendación (10%). Además, debe acreditarse un nivel de idioma extranjero First de Cambridge o B2. Estos requisitos se valorarán en una entrevista de admisión cuyo objetivo es revisar su currículum académico y profesional, evaluar la motivación del candidato, las capacidades de estudio, trabajo en equipo, creatividad y liderazgo, así como la habilidad de comunicación y madurez personal. Sin embargo, en la web del Máster los criterios y ponderación son los siguientes: curriculum vitae y expediente: 30%; caso práctico: 30%; entrevista personal: 40%. En el Informe de Autoevaluación se indica que los responsables del título realizarán una modificación de la memoria para corregir esta discordancia.

En las audiencias del panel de expertos con estudiantes y egresados durante la visita a la universidad manifestaron que el proceso de admisión era muy ágil y, en general, se mostraron muy satisfechos con el proceso de admisión.

El número de estudiantes matriculados en el Máster, según Tabla 4, incluida junto con el Informe de Autoevaluación, fue de 18 estudiantes en el curso 2018-2019 y 19 estudiantes en el curso 2019-2020, sin que se haya superado el número establecido en la memoria verificada (20 en el primer año y 30 en el segundo).

Las normativas de permanencia, transferencia y reconocimiento de créditos, son públicas y generales para la toda la UNAV. De acuerdo con el Informe de Autoevaluación, no ha habido reconocimiento de créditos en el periodo evaluado.

En el Plan de mejoras presentado, tras la recepción del Informe Provisional de Renovación de la Acreditación, la UNAV asume los siguientes compromisos:

1. Se reforzarán los mecanismos de supervisión y corrección para asegurar que los contenidos, competencias, metodologías y sistemas de evaluación de las guías docentes de las asignaturas hechas públicas en la Web del título coincidan con las previsiones establecidas en la memoria verificada. En este sentido, se anticipará la solicitud de las guías docentes a los profesores del Máster, con el objetivo de que estén publicadas en la Web del título antes del comienzo de curso y puedan estar accesibles para los alumnos. De acuerdo con el Sistema de Garantía Interno de la Calidad de la Universidad de Navarra (concretamente lo recogido en el Proceso de Análisis PA2) los profesores

responsables de las asignaturas, antes del comienzo de curso, publicarán en el Aula Virtual (ADI) del Máster la guía docente de la asignatura conforme a las directrices establecidas en el “Modelo de guía docente” que elabora el Servicio de Calidad e Innovación, y que incluye los siguientes elementos relevantes:

- i. Presentación
- ii. Competencias
- iii. Programa
- iv. Actividades formativas
- v. Evaluación
- vi. Bibliografía y recursos
- vii. Horarios de atención

Una vez publicadas, la coordinadora del Master Universitario en Reputación Corporativa comprobará que la guía docente de cada asignatura sea conforme al modelo establecido, completa, actualizada y acorde a los requerimientos del módulo y materia en los que se incluye la asignatura. Por último, el equipo directivo velará porque toda la información de las asignaturas publicada en la web cumpla con lo establecido en la memoria verificada.

2. Se ha revisado la Web del Máster y pueden consultarse las guías docentes de todas las asignaturas que conforman el plan de estudios. ANECA ha comprobado que, en efecto, se han hecho públicas las guías docentes de todas las asignaturas.

3. Se solicitará, después de que finalice el actual proceso de Acreditación, un MODIFICA en la memoria del Máster para incorporar los cambios introducidos en el sistema de evaluación del TFM.

4. Conforme han transcurrido las ediciones del programa, se ha detectado la necesidad de actualizar la ponderación de los criterios de admisión para permitir una mejor selección del perfil profesional al que está dirigido el programa. En consecuencia, después de que finalice el proceso de Acreditación, un MODIFICA de la memoria verificada del Máster para actualizar la ponderación de los criterios de admisión.

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

La información pública del título es accesible a través de la página web de la Universidad de Navarra donde existe una sección específica dedicada al Máster.

La denominación que aparece en la web en enero de 2021: 'Máster Ejecutivo en Reputación Corporativa' no se corresponde con la de la memoria verificada: 'Máster Universitario en Reputación Corporativa'.

A través de dicha página y de la sección denominada Calidad, se puede consultar la información oficial del título, incluyendo la memoria verificada, el informe de verificación y el Informe de Seguimiento del título del año 2019 que ANECA ha elaborado sobre el Máster. El enlace a la 'Resolución de Verificación por parte del Consejo de Universidades' no está operativo a fecha de elaboración de este informe.

Dentro de la misma sección de Calidad se indican los miembros de la Comisión de Calidad del Máster y se aportan los indicadores disponibles del título, teniendo en cuenta el periodo de implantación del mismo.

En cuanto a la información del sistema, se remite a la información del SGIC de la Universidad de Navarra. A través del apartado Perfil de ingreso, dentro del apartado Admisión, se indica que la titulación idónea de acceso es Comunicación o Ciencias Sociales.

En el apartado Admisión se indican los criterios de admisión y su ponderación, que difieren de los recogidos en la memoria verificada.

La información sobre el perfil de egreso se recoge en el apartado Proyección profesional.

A través de esta sección de Admisión se puede acceder a las diferentes normativas aplicables.

No consta información relativa a los sistemas de apoyo y orientación al estudiante con necesidades educativas especiales.

Las guías docentes hechas públicas contienen la descripción de cada asignatura: competencias/resultados de aprendizaje pretendidos, bibliografía, temario, las actividades formativas y sistemas de evaluación, si bien no coinciden en todos sus aspectos con los fijados en la memoria verificada, como se ha indicado en el criterio anterior.

Los estudiantes y egresados, entrevistados por el panel de expertos durante su visita a la universidad, confirmaron la disponibilidad de toda la información que necesitan para el desarrollo del Máster.

En las evidencias 'E1.8 Encuesta satisfacción alumnado MERC 2018-2019' y 'E1.9 Encuesta satisfacción alumnado MERC 2019-20' se pregunta a los estudiantes si la estructura y esquema les parecieron claros y bien definidos (ítem 1) y si han tenido en todo momento información suficiente sobre la programación, coordinación y el calendario de las sesiones (ítem 3). En el curso 2018-2019, las valoraciones han sido 6,0 y 5,0, respectivamente, sobre 10. Asimismo, el ítem sobre 'los programas de las diferentes asignaturas guardaban coherencia con el perfil del máster' es de 5,2 en 2018-2019. En el curso 2019-20 (evidencia E1.9), el ítem 'se toman medidas para solucionar las quejas e inquietudes que transmite el estudiante' se valora con 3 puntos sobre 5. La encuesta de satisfacción correspondiente al curso 2018- 2019 fue completada por un total 4 estudiantes de 18 matriculados, y la encuesta del curso 2019-2020 por un total de 8 estudiantes de 19 matriculados.

En el Plan de mejoras presentado, tras la recepción del Informe Provisional de Renovación de la Acreditación, la UNAV asume el siguiente compromiso:

1. Se ha revisado la Web del programa para hacer coincidir la denominación del título con la prevista en

la memoria verificada. ANECA ha comprobado que, en efecto, se ha subsanado la discordancia señalada.

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

La UNAV dispone de un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) para los estudios de Grado, Máster y Doctorado que fue revisado en octubre de 2017.

La Universidad de Navarra cuenta con una Comisión de Evaluación de la Calidad y Acreditación (CECA) y la Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) aprobada el 4 de noviembre de 2009, que coordina tareas de planificación y seguimiento del SGIC.

Se realizan reuniones periódicas de seguimiento documentadas en la Memoria Anual de Análisis de Resultados de los temas de calidad (perfil de ingreso, reconocimiento de estudios previos, tasas académicas generales, resultados de las encuestas de satisfacción general, seguimiento de los informes de ANECA de verificación, seguimiento y acreditación, etc.).

Todos los documentos referentes al SGIC están disponibles y accesibles en la Web de la universidad y en la Web de la Facultad.

A través de la implantación sistemática de los procedimientos de seguimiento, mejora, análisis de resultados de sus títulos se puede evidenciar que se hace un análisis de toda la información recogida en el sistema, se realizan los oportunos planes de mejora, a nivel general, y se hace el adecuado seguimiento de sus acciones.

Según se indica en el Informe de Seguimiento de ANECA de 2019, se dispone de un Sistema de Garantía Interno de Calidad, pero no consta la implantación de la gestión de las sugerencias y/o reclamaciones.

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

El profesorado es suficiente en número y dedicación y reúne la calidad docente e investigadora requerida por las características del título.

En líneas generales el número, categoría y distribución de profesorado cumple con los compromisos asumidos en la memoria verificada con ligeros cambios que se justifican adecuadamente en el Informe de Autoevaluación. Cinco profesores del MERC proceden del profesorado de la Escuela de Negocios del IESE de la Universidad de Navarra. Estos profesores pertenecen al claustro y a la plantilla de la Universidad de Navarra. No obstante, son considerados como colaboradores de acuerdo con la normativa de la Universidad de Navarra, actualizada en mayo de 2020.

El Máster ha contado durante la primera promoción del curso 2018-2019 (18 estudiantes) con 43 profesores, (evidencia 'E8.2. Tabla 3 curso 2018-2019'). Por categorías profesionales, 1 de ellos (2,3%) es catedrático de universidad, 7 de ellos (17,27%) son titulares de universidad, 3 son contratados doctores; 1 adjunto; 1 profesor ayudante doctor; 2 son profesores visitantes; 5 son profesores asociados y 22 son profesores colaboradores. El Máster ha contado durante el curso 2019-2020 (19 estudiantes) con 39 profesores. Por categorías profesionales, 1 (2,5%) es catedrático de universidad; 8 de ellos son titulares de universidad (20,5%); 2 son contratados doctores; 1 adjunto; 1 profesor ayudante doctor; 2 son profesores visitantes; 5 son profesores asociados; 18 son profesores colaboradores y 1 es otro personal docente.

Destaca que 18 de los 39 profesores (46%) que imparten el 37% de las horas, son profesionales colaboradores.

El personal académico del Máster reúne experiencia docente/investigadora, según lo establecido en la memoria verificada. Se aporta enlace del currículum vitae del profesorado del Máster en la evidencia ('E8.2. Tabla 3 curso 2018-2019' que ha impartido la docencia en el título) y se hacen públicos en la Web del título.

La satisfacción de los estudiantes con respecto al personal académico en el curso 2018-2019 en una escala de 1 a 10 es de 9 en el ítem 'Los profesores se mostraron accesibles para resolver dudas y cuestiones relacionadas con su tarea docente'; de 7 en el ítem 'El programa respondió a mis expectativas académicas y profesionales'; de 7,8 en el ítem 'en general, cuál es su valoración global del profesorado del Máster'; de 7,5 en el ítem 'En general, cuál es su valoración global del programa académico del Máster'. La satisfacción en el curso académico 2019-2020 se recogió en una escala de 1 a 5. Los estudiantes asignaron una puntuación de 4,6 al ítem 'Los profesores se muestran accesibles para resolver dudas y cuestiones relacionadas con su tarea docente' y una puntuación de 4 al ítem 'En su conjunto, el programa ha respondido a mis expectativas académicas y profesionales'. La encuesta de satisfacción correspondiente al curso 2018-2019 fue completada por un total de 4 estudiantes de 18 matriculados, y la encuesta del curso 2019-2020 por un total de 8 estudiantes de 19 matriculados.

El personal académico y su dedicación es suficiente y resulta adecuado teniendo en cuenta las características del título. El Máster ha contado durante la primera promoción del curso 2018-2019 con 18 estudiantes y 43 profesores; y en el curso 2019-2020, con 19 estudiantes y 39 profesores. En consecuencia, la ratio profesor estudiante es de 0,42 en el curso 2018-2019 y 0,49 en el curso 2019-2020 (evidencia 'E8.2 Tabla 3 curso 2018-2019' que ha impartido la docencia en el título y Tabla 4 Evolución de los indicadores).

Los estudiantes del curso 2018-2019 valoran en una escala del 1 al 10 con un 5,5 el ítem 'Mi tutor/director del TFM se mostró accesible y me dedicó suficiente tiempo'; un 4,8 el ítem 'Me sentí respaldado y convenientemente guiado en el desarrollo de mi TFM' y un 5,5 'valoración global que le mereció su TUTOR/DIRECTOR de TFM'. Los estudiantes del curso 2019-2020 valoran en una escala del 1 al 5 con un 4,9 el ítem 'Mi director se ha mostrado accesible y me ha dedicado suficiente tiempo'; con un 4,4 el ítem 'Me he sentido respaldado y convenientemente guiado en el desarrollo de mi trabajo de investigación' y con un 4,6 el ítem 'la valoración global que le merece su director de trabajo de investigación'.

Por otra parte, según los datos recogidos en las evidencias 'E1.8 Encuesta satisfacción alumnado MERC 2018-2019' y 'E1.9 Encuesta satisfacción alumnado MERC 2019-2020', el grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado alcanza una puntuación media de 9 sobre 10 en el curso 2018-2019 y de 4,6 sobre 5 en el 2019-2020. Atendiendo a la evidencia de la encuesta de satisfacción de los estudiantes, ítem 6, 'por lo general los profesores se muestran accesibles para resolver dudas y cuestionares relacionadas con su tarea docente' se valora con 4,6 sobre 5 puntos en el curso 2019-2020.

La satisfacción del profesorado se recoge en las evidencias 'E1.10 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2018-2019' y 'E1.11 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2019-2020'. La encuesta correspondiente al curso académico 2018-2019 fue respondida por un total de 44 profesores o colaboradores docentes encuestados (22,7%). En la evidencia 'E1.11' no se especifica el total de respuestas de los cuestionarios. En el curso académico 2018-2019 se utilizó una escala de 1 a 10. La satisfacción media del profesorado en el ítem 'Valore su satisfacción con la dirección académica del Máster' es de 8,3. Durante el curso académico 2019-2020 se empleó una escala de 1 a 5 y los ítems cambiaron con respecto al cuestionario anterior, pero el profesorado otorgó una puntuación media de 4,7 al ítem 'El número de profesores de mi Departamento/Servicio es adecuado'.

En cuanto a la formación y actualización del profesorado, en el Informe de Autoevaluación se indica que ante la situación provocada por la Pandemia Covid-19, el Servicio de Calidad e Innovación planificó una serie de formaciones online en diversas metodologías docentes y su didáctica para la docencia no presencial (evidencia 'E9 actividades de formación SCI 2019- 20 y Adaptación de las metodologías de enseñanza-aprendizaje y de los sistemas de evaluación a la actividad no presencial, Curso académico 2019-2020'): clase magistral online; impartición de contenidos docentes concretos en formato vídeo; dinamización de la transmisión de conocimientos con el lanzamiento de cuestionarios a los estudiantes (a través de herramientas telemáticas); desarrollo de foros no presenciales: implementación de trabajo en equipo con la herramienta específica de ADI; realización de trabajos de los estudiantes a través de la herramienta específica de ADI.

Además, el Servicio de Calidad e Innovación puso a disposición de todo el profesorado un espacio en el Aula Virtual con tutoriales sobre distintas herramientas para la enseñanza por vía telemática y

herramientas específicas de ADI (foros, tutorías, tareas, examinador); calendario de sesiones formativas online de cada una de las herramientas: recomendaciones didácticas y técnicas para el profesorado; preguntas frecuentes y videos para la resolución de las principales incidencias que podían surgir durante la evaluación.

El profesorado con menor experiencia docente también participa en el programa DOCENS de la Universidad de Navarra cuyo objetivo es proporcionar a todos los profesores que se incorporan los recursos formativos necesarios para ejercer la docencia. El profesorado también recibe cursos de inglés por parte del Instituto de Idiomas de la Universidad de Navarra. En el curso 2019-2020, el nivel de satisfacción del profesorado con la oferta formativa se situó en un valor medio de 4,3 sobre 5 (evidencia E1.11 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2019-2020).

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

El personal de apoyo a las diferentes actividades formativas es suficiente y adecuado y se ajusta a lo comprometido en la memoria verificada del título. Se cuenta con el personal disponible de la Facultad de Comunicación compartiendo dedicación de tiempo con otros títulos de Grado del centro. Este personal no docente de la Facultad consta de 2 directivos (Gerente y Director de Desarrollo), 5 titulados y 5 administrativos. El personal de Secretaría de la Facultad de Comunicación -nueve secretarías encargadas del trabajo administrativo general- colabora en las tareas concretas de gestión del nuevo Máster que el Gerente y la Coordinación del programa les encomiende.

En el Informe también se menciona la existencia de un comité directivo compuesto por, al menos, un profesor de la Facultad de Comunicación y un profesional (PAS) de este centro que se encargan de velar por todos los aspectos de la gestión diaria del programa. Esta información se corresponde con la establecida en la memoria verificada y se confirmó durante la audiencia con el equipo directivo y la visita virtual al centro.

En la audiencia con estudiantes y egresados no se han detectado carencias respecto al personal de apoyo. Los profesores afirmaron que el soporte administrativo era adecuado.

En cuanto a los recursos materiales, la sede de impartición del Máster cuenta con 7 aulas con capacidad para 72, 79, 52, y 60 estudiantes, dotadas de ordenador con acceso a la red, lector DVD, proyector de vídeo, diapositivas y transparencias, así como de pantalla de proyección desplegable de forma automática además de un Aula Magna con capacidad para 110 puestos; 23 Seminarios de trabajo con 8 puestos cada uno; Aula de Ordenadores con capacidad para 28 puestos; Área de trabajo para 24 puestos; Biblioteca / Sala de Lectura; la sede cuenta con una biblioteca con 64 puestos de trabajo. En el diseño, acceso y uso de edificios y aulas se cumplen los criterios de accesibilidad universal y diseño para todos. A través de Aula Virtual, además del acceso a las aulas virtuales y material docente, se tiene acceso a relaciones internacionales, Servicio de Asistencia Universitaria y Portal de Carreras Universitarias.

La satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales en el curso 2018-2019 en una escala de 1 a 10 es de 9,8 en el ítem 'Los recursos del Centro necesarios para el desarrollo del trabajo eran adecuados y suficientes'; de 10 en el ítem 'El tamaño y condición de las aulas eran adecuados para las actividades a desarrollar'; de 9,7 en el ítem 'La biblioteca del Centro contaba con espacio suficiente y el ambiente adecuado para facilitar el estudio y la investigación'; y de 8,3 en el ítem 'El Centro dispuso de la bibliografía necesaria para la preparación del trabajo de investigación'. La satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales en el curso 2019-2020 en una escala de 1 a 5 es de 3,9 en el ítem 'Los recursos del Centro necesarios para el desarrollo del trabajo eran adecuados y suficientes'; de 4,9 en el ítem 'El tamaño y condición de las aulas eran adecuados para las actividades a desarrollar'; de 4,4 en el ítem 'La biblioteca del Centro contaba con espacio suficiente y el ambiente adecuado para facilitar el estudio y la investigación'; y de 4 en el ítem 'El Centro dispuso de la bibliografía necesaria para la preparación del trabajo de investigación'. (Evidencias E1.8 y E1.9).

La satisfacción del profesorado en relación con los recursos materiales se recoge en las 'evidencias 'E1.10 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2018-2019' y 'E1.11 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2019-2020'. La encuesta correspondiente al curso académico 2018-2019 fue respondida por un total de 44 profesores o colaboradores docentes encuestados (22,7%). En el curso académico 2018-2019, los profesores asignaron una puntuación media de 9,4 sobre 10 a los ítems 'Las aulas y su equipamiento eran adecuados para las actividades a desarrolla' y 'El equipamiento de las salas de trabajo/en equipo era adecuado'. El profesorado también otorgó una puntuación media de 9 al ítem 'Los recursos informáticos que facilitó la Universidad se ajustaba a sus necesidades'. Durante el curso académico 2019-2020, las puntuaciones medias asignadas a los ítems antes mencionados fueron de 4,8; 4,7 y 4,6 puntos respectivamente, sobre 5. En la audiencia con los profesores afirmaron que las instalaciones físicas eran muy adecuadas y las salas de trabajo están muy bien equipadas.

Sobre los servicios de apoyo y orientación académica y profesional, cada estudiante tiene asignado un grupo de trabajo y un Asesor Académico que es un profesor del claustro de profesores. No se contempla la movilidad internacional.

En la audiencia con el equipo directivo durante la visita del panel de expertos a la universidad se explicó que todos los estudiantes de la universidad tienen un mentor para temas de carácter académico. En el TFM la figura del director del proyecto supervisa los trabajos y también hace la labor de preparador profesional.

Cada universitario, desde que comienza sus estudios, cuenta con su página personal de empleo, donde puede acceder de forma individualizada y confidencial a las ofertas de trabajo, su situación real en cada momento, informe de pruebas psico-profesionales, currículum vitae, etc. Además, todos los años se organizan actividades para fomentar e informar a los estudiantes sobre salidas profesionales (Foro del empleo, jornadas de inserción laboral, etc.).

Los estudiantes valoraron las atenciones que recibieron ante determinadas dificultades surgidas por su diferente formación académica y profesional con una puntuación media de 7,5 sobre 10 en el curso académico 2018-2019 y con una puntuación de 4,3 sobre 5 en el curso 2019-2020 (evidencias 'E1.8 Encuesta satisfacción alumnado MERC 2018-2019' y 'E1.9 Encuesta satisfacción alumnado MERC 2019-2020'). Respecto al grado de satisfacción del profesorado con el programa de asesoramiento, estos asignaron, en el curso académico 2018-2019, una puntuación media de 7,8 puntos sobre 10 a al programa de asesoramiento seguido por el MERC, 7,6 puntos sobre 10 a los recursos de asesoramiento puestos a su disposición y 9 puntos sobre 10 a la orientación profesional ofrecida a los estudiantes. Durante el curso académico 2019-2020 asignaron las siguientes puntuaciones medias 4,8, 4,6 y 4,6 sobre 5 a los ítems antes mencionados (evidencias 'E1.10 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2018-2019' y 'E1.11 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2019-2020').

El título no contempla la movilidad curricular de los estudiantes ni estancias en universidades extranjeras. Sin embargo, organiza una estancia de trabajo extracurricular de una semana en Londres. La primera se realizó en curso 2018-2019. La segunda estaba prevista para el mes de mayo de 2020, pero no pudo llevarse a cabo debido a la pandemia de la COVID-19.

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

En términos generales, las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.

Las actividades formativas incluyen clases presenciales, seminarios o talleres prácticos, análisis de documentación especializada, estudio personal; comentario, debate y conclusiones en clase dirigidos

por el profesor, trabajos prácticos dirigidos o proyectos en equipo.

Respeto a la adecuación de los criterios y sistemas de evaluación del título, los estudiantes otorgan una puntuación media de 5.5 puntos (sobre 10) a este criterio (evidencia 'E1.8 Encuesta satisfacción ALUMNADO MERC 2018-2019') durante el curso académico 2018-2019. Por su parte, los profesores estiman que los estudiantes logran conseguir los objetivos y competencias previstos. El profesorado asignó una puntuación media de 8,8 puntos sobre 10 en el curso académico 2018-2019 a dicho ítem y una puntuación media de 4,4 en el curso académico 2019-2020 (evidencias 'E1.10 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2018-2019' y 'E1.11 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2019-2020').

Durante la visita del panel de expertos a la universidad, los estudiantes destacaron la adecuación de la carga de trabajo en las asignaturas, así como el interés del curso por cuanto se exponen tendencias actuales y una visión multidisciplinar de la reputación corporativa.

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

La tasa de eficiencia del Máster es del 100%. En los cursos 2018-2019 y 2019-2020, la tasa de éxito de las asignaturas alcanzó el 100% por cien (evidencias Tabla 2 curso 2018-2019 y Tabla 2 curso 2019-2020). La satisfacción del estudiante al finalizar el Máster es adecuada. Según los datos recogidos en las evidencias 'E1.8 Encuesta satisfacción alumnado MERC 2018-2019' y 'E1.9 Encuesta satisfacción alumnado MERC 2019-2020' el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a los objetivos es adecuado. Los estudiantes asignan puntuaciones medias de 6 sobre 10 en el curso 2018-2019 y de 3,4 sobre 5 en el 2019-2020 a su satisfacción con la estructura y esquema del programa. Asimismo, el profesorado indica su satisfacción global con el programa formativo a través de los siguientes valores: una puntuación media de 8 sobre 10 en el curso académico 2018-2019 y 4,2 sobre 5 en el 2019-2020 (evidencias 'E1.10 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2018-2019' y 'E1.11 Cuestionario de satisfacción del personal docente MERC 2019-2020').

En la encuesta de satisfacción alumnado 2019-2020 (evidencia 'E1.8 Encuesta satisfacción alumnado MERC 2018-2019') la media del estudiante sobre aprovechamiento de las horas de tutoría fue de 2,6 sobre 5 puntos. En la encuesta de satisfacción a los estudiantes 2018-2019 ('E1.9 Encuesta satisf. alumnado MERC 2019-2020'), la media de la satisfacción acerca de los criterios y sistemas de evaluación es de 5,5 puntos sobre 10. También se valora con 5,5 puntos sobre 10 la información necesaria acerca del TFM. En la encuesta de satisfacción del alumnado del curso 2019-2020. La encuesta de satisfacción correspondiente al curso 2018-2019 fue completada por un total de 4 estudiantes de 18 matriculados, y la encuesta del curso 2019-2020 por un total de 8 estudiantes de 19 matriculados.

En las audiencias con estudiantes y egresados no se detectaron carencias en los resultados del aprendizaje, aunque los egresados sugirieron incrementar las prácticas en las asignaturas.

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

Las tasas de graduación, abandono y eficiencia del Máster son coherentes con las previstas en la memoria verificada. La tasa de graduación de la memoria verificada es del 97%. En los cursos 2018-2019 y 2018-2019 fue del 100%. Respecto a la tasa de abandono, en la memoria verificada es del 3%. En el curso 2018-2019 y 2019-2020, la tasa de abandono fue del 0%. Finalmente, la tasa de eficiencia prevista en la memoria verificada, 100%, y la alcanzada en los cursos 2018-2019 y 2019-2020 coincide plenamente. (evidencia Tabla 4 Mást.Reput.Corp 2018-2019 y Tabla 4 Mást.Reput.Corp 2019-2020).

La encuesta de satisfacción general de los estudiantes correspondiente al curso 2018-2019 obtuvo una tasa de respuesta del 22% (4 estudiantes de 18 respondieron). La encuesta de satisfacción del profesorado del curso 2018-2019 fue respondida por 10 profesores.

El grado de satisfacción global de los estudiantes con el título el curso 2018-2019 fue de 7,2 en una escala de 1 a 10. En el curso 2019-2020 el grado de satisfacción global de los estudiantes con el título fue de 4 en una escala de 1 a 5.

Por otra parte, en las encuestas del profesorado del título (evidencias 'E1.10 curso 2018-2019' y 'E1.11 curso 2019-2020 los resultados son satisfactorios, en términos generales.

No se aportan encuestas de satisfacción a egresados y empleadores.

En la audiencia con los empleadores, durante la visita del panel de expertos a la universidad, se destacaron como fortalezas del Máster: (i) aporta globalidad, con conocimientos de empresa; (ii) visión completa de las organizaciones (finanzas, estrategia a largo plazo, operaciones), y (iii) el planteamiento es siempre de un paso por delante, con un pensamiento a largo plazo. Como sugerencia se apuntó la conveniencia de aumentar los contenidos relacionados con cuantificación y métricas.

No se aportan indicadores ni evidencias de la inserción laboral de los egresados. En el Informe de Autoevaluación se apunta que la mayoría de los estudiantes matriculados en el Máster ya están trabajando en distintas organizaciones, por lo que la inserción laboral no es el principal objetivo del título. Según dicho informe, el perfil de ingreso en el Máster corresponde a estudiantes que tienen ya varios años de vida laboral y que hacen compatible la realización del programa con su trabajo profesional. Su objetivo no es la inserción laboral, sino la mejora de su cualificación profesional, la

promoción interna dentro la propia empresa o el salto promocional a un nivel más profesional en una empresa externa.

Durante la audiencia del panel de expertos con egresados y empleadores pudo constatarse que estos objetivos se cumplen.

MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Acreditación de ANECA emite un informe final de evaluación para la renovación de la acreditación en términos FAVORABLES

Aspectos que serán objeto de especial atención en las siguientes fases de seguimiento y renovación de la acreditación del título y que la UNAV ha asumido como compromisos en el Plan de mejoras presentado tras la recepción del Informe Provisional de Renovación de la Acreditación:

- La coincidencia de los contenidos, competencias, metodologías y sistemas de evaluación de las guías docentes de las asignaturas hechas públicas en la Web del título con las previsiones establecidas en la memoria verificada.
- La presentación de una solicitud de modificación de la memoria verificada a ANECA para incorporar los cambios introducidos en el sistema de evaluación del TFM.
- La presentación de una solicitud de modificación de la memoria verificada a ANECA para actualizar la ponderación de los criterios de admisión.

Por otro lado, se establecen las siguientes recomendaciones, que la UNAV se ha comprometido a tener en cuenta en el Plan de mejoras presentado tras la recepción del Informe Provisional de Renovación de la Acreditación:

- Hacer pública en la Web del título la información relativa a los sistemas de apoyo y orientación al estudiante con necesidades educativas especiales.

- Activar el enlace a la 'Resolución de Verificación por parte del Consejo de Universidades' en la Web del título.
- Empezar acciones orientadas a fomentar la participación de estudiantes y profesores en las encuestas de satisfacción.
- Llevar a cabo estudios de satisfacción entre egresados y empleadores, de manera que su opinión, tras el correspondiente análisis, pueda contribuir a la mejora del título.
- Realizar estudios de inserción laboral entre los egresados con el fin de que la información reunida pueda servir como un elemento de análisis, revisión y posible mejora del título.

El seguimiento de este título por ANECA tendrá una periodicidad bienal.

En Madrid, a 21/06/2021:



La Directora de ANECA