

---

# INFORME DE GESTIÓN

2023/2024

calidadUPV

**MASTER UNIVERSITARIO EN SOCIAL MEDIA  
Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

**F. Admin. y Dirección de Empresas**

**Objetivo.**

Objetivo del informe:

- Analizar la información cuantitativa y cualitativa proporcionada por el SIQ UPV al objeto de proponer acciones de mejora.
- Analizar y rendir cuentas del desarrollo de las acciones de mejora propuestas en ediciones anteriores.

El informe ha sido elaborado por la Comisión Académica del Título, compuesta por:

Dirección académica del título a cargo de: FERNANDEZ PLANELLS, ARIADNA

Nombre	En calidad de
PAREJA FELIX, MARIA BELEN	Alumno/a
SALAMANCA CALLE, DANIELA	Alumno/a
SOLAZ BENAVENT, M <sup>a</sup> TERESA	Jefe de los Servicios Administrativos
BAVIERA PUIG, MARIA AMPARO	Personal Docente E Investigador
CALDUCH LOSA, MARIA DE LOS ANGELES	Personal Docente E Investigador
FERNANDEZ PLANELLS, ARIADNA	Personal Docente E Investigador
GARCIA VALLS, MARIA SOLEDAD	Personal Docente E Investigador
GIL PECHUAN, IGNACIO	Personal Docente E Investigador
MARIN SANCHEZ, MARIA DEL MAR	Presidente/a
RIBAL SANCHIS, FRANCISCO JAVIER	Secretario/a
PETIT OLTRA, LEONOR CRISTINA	Vocal

**1. Análisis del funcionamiento y resultados del título**

Fuente: Sistema de Información UPV Mediterrània

Nivel 1. Indicadores de actividad	Actividad docente			Actividad investigadora	Demanda	
	IAD ponderado	Tasa de PDI Doctor	Tasa de PDI a tiempo completo	IAI ponderado	Tasa de matriculación	Tasa oferta y demanda
Meta actual	NP	90	85	NP	100	300
Resultado 23/24	7.4	94.4	88.9	3.5	140	804
Meta propuesta	NP	90	85	NP	100	300

NP: No procede

**Nivel 1. Indicadores de actividad del Título**

**1. Actividad docente:**

Estamos dentro de los parámetros establecidos en cuanto a la tasa de PDI doctor, tiempos completo, así como IAD Ponderado.

**2. Actividad investigadora:**

Aunque se reduce levemente el IAI, sigue siendo un IAI en la media del ámbito investigador dentro de la UPV (Ciencias Sociales y Humanidades). Respecto a los otros másteres de la Facultad de ADE, ocupamos una posición intermedia.

**3. Demanda:**

La tasa de matriculación se mantiene elevada y satisfactoria. Ha seguido creciendo, lo que demuestra el interés del título ofertado. Superamos, por tanto, las metas establecidas. Esto nos posiciona en una situación intermedia dentro de los másteres de la Facultad de ADE. De cara al curso que viene, un año más, vamos a seguir realizando las mismas acciones de comunicación que seguimos haciendo: participar en la feria de másteres de la UPV, participar en la feria de másteres que organiza la Facultad y seguir potenciando las redes sociales del máster.

**Justificación de las nuevas metas planteadas:**

No procede. Mantenemos las metas establecidas.

Nivel 2. Indicadores de resultados	Docencia				Internacionalización			Empleabilidad		
	Tasa de graduación	Tasa de abandono inicial	Tasa de eficiencia	Tasa de rendimiento	Número de alumnos de intercambio recibidos	Porcentaje de alumnos titulados que han realizado intercambio académico	Porcentaje de estudiantes de nacionalidad extranjera	Porcentaje de alumnos titulados que han realizado prácticas en empresa	Porcentaje de no desempleados (encuesta a los 3 años)	Autoeficacia a los tres años
Meta actual	70	20	80	85	1	1	30	60		
Memoria Verificación	70	20	80							
Resultado 23/24	79.3	6.9	92.5	96.3	0	7.1	46	85.7		
Meta propuesta	70	20	80	85	1	1	30	60		

## Nivel 2. Indicadores de resultados del Título.

### 1. Docencia:

La tasa de graduación es 9 puntos superior a la meta establecida en la memoria de verificación y ha aumentado respecto al curso anterior. En la Facultad de ADE es la más alta de todos los másteres. La tasa de rendimiento también ha aumentado respecto al año pasado y es superior a la meta establecida, siendo la más alta de los cuatro másteres de la Facultad de ADE. En el caso de la tasa de abandono, aunque ha aumentado ligeramente, sigue siendo la más baja de los cuatro másteres de la Facultad de ADE. Creemos que esta tasa se debe, en parte, al alto número de estudiantes extranjeros que, de manera puntual, no consiguen el visado y deciden, finalmente, no cursar los estudios de máster.

Debido a la alta tasa de estudiantes extranjeros y de alumnado que ya trabaja en el momento de cursar el máster o que se incorpora al mercado laboral durante el desarrollo del máster, resulta complicado que realicen el TFM con la rapidez que nos gustaría y que se gradúen. A pesar de ello, seguimos implementando las propuestas de mejora planteadas, como la explicación del proceso de TFM en diciembre y no en marzo como hasta el curso pasado o emplazar al profesorado a realizar un seguimiento de los TFMs que tutorizan, ya sean de este curso o anteriores.

Estamos satisfechas y creemos que la acción de mejora planteada ha dado sus frutos. A pesar de ello, planteamos una nueva acción orientada a mejorar la tasa de graduación: insistir al profesorado tutor el seguimiento de los TFMs de alumnado de promociones anteriores para tratar que se entreguen y finalicen los estudios de máster y obtengan la titulación.

### 2. Internacionalización:

La internacionalización del MUSMCC se centra en la recepción de estudiantes extranjeros, aunque no sean de intercambio, y en la participación en el Blended Intensive Project (PIB) European Creative Futures. Al tratarse de un máster anual, el alumnado es reticente a hacer estancias más amplias, pero hemos encontrado la fórmula ideal de movilidad a través del programa de movilidad europea mencionado. En comparación con el resto de los másteres de la Facultad de ADE, ocupamos una posición intermedia.

### 3. Empleabilidad:

Somos el segundo máster de la Facultad de ADE con mayor porcentaje de prácticas en empresa, pero cabe destacar que, en el nuestro, no son obligatorias como en el máster del MUGA (primer máster en porcentaje de alumnado con prácticas). En este indicador, nos situamos muy por encima de la media de la UPV. Desde la dirección del máster, un curso más, hacemos un gran esfuerzo en buscar prácticas para los estudiantes y mantener las relaciones con esas empresas a lo largo de los años.

Todavía no existen datos respecto a la encuesta a los 3 años de titularse.

**Justificación de las nuevas metas planteadas:**

Estamos dentro de los parámetros establecidos y queremos esforzarnos en mantenerlos y consolidarlos. Sin embargo, planteamos una nueva acción orientada a mejorar la tasa de graduación: insistir al profesorado tutor el seguimiento de los TFMs de alumnado de promociones anteriores para tratar que se entreguen y finalicen los estudios de máster y obtengan la titulación.

Nivel 3. Indicadores de satisfacción	Profesorado	Alumnado		Titulados	
	Satisfacción media del profesorado con la gestión del título	Satisfacción media del alumnado con la gestión del título	Satisfacción media del alumnado con la docencia impartida en el título	Satisfacción media del titulado con la formación recibida	Satisfacción media del titulado con la formación recibida a los tres años
Meta actual	9	7	8.5	7	
Resultado 23/24	8.9	5	8.7	7.9	
Meta propuesta	9	7	8.5	7	

**Nivel 3. Indicadores de satisfacción del Título.**

**1. Profesorado:**

A pesar de los esfuerzos realizados, hemos descendido levemente en la tasa de satisfacción. No nos planteamos ninguna medida específica ya que no hemos recibido un feedback negativo por parte de los profesores. Sin embargo, vamos a potenciar los esfuerzos por mantener una comunicación fluida con el profesorado que integra el máster ya que estamos una décima por debajo de la satisfacción media de la UPV y somos el tercero en tasa de satisfacción de la Facultad. En este sentido no se plantea una acción concreta nueva, sino que apostamos por consolidar las ya establecidas (envío de emails, interlocución constante, etc.).

**2. Alumnado:**

Respecto a la Satisfacción media del alumnado con la docencia impartida en el título nos mantenemos con respecto al año pasado lo que supone estar por encima de la meta y de la media de la UPV. En la Facultad de ADE, ocupamos una posición intermedia.

Recibimos con tristeza los datos obtenidos en la tasa de satisfacción con la gestión del título. Creemos que debemos reflexionar sobre ello. Sin embargo, sí nos gustaría exponer que el curso pasado fue una promoción compleja que, no solo fue muy crítica con nuestra gestión, también tuvieron un trato no adecuado con los profesionales invitados. No obstante, se realizaron focus groups para tratar posibles mejoras del máster y de la gestión del título. No propusieron ninguna mejora específica. Sin embargo, nos planteamos realizar entrevistas individuales con alumnos de promociones pasadas y presente para detectar espacios de mejora. También, el envío de emails al profesorado para la publicación de las notas lo antes posible.

**3. Titulados:**

Aunque estamos levemente por debajo de la media de la UPV y somos el tercer máster de la facultad de ADE, la satisfacción con la formación recibida ha incrementado respecto a cursos anteriores, lo que entendemos que apoya las mejoras implementadas. Además, está por encima de la meta establecida.

**Justificación de las nuevas metas planteadas:**

Para mejorar la satisfacción del alumnado con la gestión del título nos planteamos las siguientes acciones de mejora:

1. Planteamos realizar entrevistas individuales con cuatro alumnos ya que, de los focus groups, no surgen propuestas específicas de mejora ni críticas a la gestión. Nos planteamos modificar levemente una de las acciones consolidadas como son los Focus Group para que los realicen personas que no formen parte de la dirección del MUSMCC.
2. Enviar emails al inicio de cada semestre al profesorado para que se publiquen las notas antes de la fecha final de cierre de actas.

**2. Análisis del nivel de alcance de las competencias**

La adquisición de competencias transversales es fundamental en nuestros estudiantes ya que consideramos que les otorga un valor añadido en su futura empleabilidad. De todas las asignaturas del máster, la única que no ha realizado la evaluación es Business analytics. Ante esta situación, hablaremos con el profesor para ver qué ha ocurrido, ya que sí tiene una actividad específica recogida en su guía docente para la evaluación de la competencia.

El 96.4% del alumnado, tras cursar el MUSMCC, ha salido con las cinco competencias transversales evaluadas. La evaluación de las CT se ha producido tanto en asignaturas como en la defensa del Trabajo Final de Máster. De todas formas, recordaremos a los miembros del tribunal y tutores de TFM, la importancia de trabajar y evaluar las competencias asignadas al TFM en el MUSMCC.

Tras revisar los métodos de evaluación de las CT, todas las guías docentes analizan de forma correcta las competencias que deben evaluar. Como parte del proceso de acreditación internacional de FADE, estamos revisando con detenimiento las competencias transversales, los métodos de evaluación y las estadísticas de consecución de dichas competencias.

### 3. Análisis de informes de evaluaciones internas y externas

#### Seguimiento por parte de la Comisión de Calidad UPV

No procedeix.

#### Seguimiento y acreditaciones por parte de agencias de calidad (AVAP, ANECA,

Tras revisar el informe de seguimiento de la AVAP de marzo de 2024 (27-03-2024), analizamos los distintos criterios y, específicamente, aquellos que se alcanzan parcialmente;

Criterio 1. Se alcanza todo.

Criterio 2. Se alcanza parcialmente. Específicamente nos piden mejorar el criterio 2.1 "Los responsables de la titulación publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de acreditación, facilitando el acceso a dicha información para personas con diversidad funcional". Se trata de algo externo a la gestión del título y que corresponde a la UPV. Desde Comunicación UPV sabemos que se han iniciado los trámites para lanzar webs específicas para cada Máster y formamos parte del proceso piloto.

Criterio 3. Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC). De nuevo, se trata de una gestión que va más allá de la gestión del título. Se ha trasladado al SAIC para tratar de mejorar este aspecto.

Criterio 4. Personal Académico. Se alcanza.

Criterio 5. Personal de apoyo, recursos materiales y servicios. Se alcanza.

Criterio 6. Resultados de aprendizaje. Se alcanza.

Criterio 7. Se alcanza parcialmente. Específicamente, nos señalan el criterio 7.2 La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada. En este aspecto nos emplazan a mejorar la tasa de participación de profesorado y alumnado respecto a la gestión del título. Como ya se comentó en el informe del curso pasado, se han implementado acciones de mejora recordando vía email y presencialmente, a profesorado y a alumnado, la importancia de responder a las encuestas de evaluación. Respecto a los niveles de satisfacción del alumnado, se va proceder a entrevistas individuales para tratar de detectar en qué se puede mejorar.

En global, el informe es favorable con únicamente una serie de mejoras a realizar recogidas (las ya señaladas en los criterios anteriores).

### 4. Análisis de comunicaciones de los grupos de interés

La sugerencia es una consulta sobre la matrícula del máster y fue resuelta por secretaría en plazo y forma.

Las observaciones del PDI son dos felicitaciones por la buena gestión del título.

Respecto a las observaciones de los estudiantes, diferenciamos 3 críticas principales:

1. Críticas de organización interna de asignaturas: aunque se trata de un problema de cada profesor, desde la coordinación del máster tratamos de coordinar contenidos y fechas. A modo de ejemplo, se han realizado reuniones entre profesorado de diferentes asignaturas para evitar solapes, transmitir mejoras sugeridas por el estudiantado o sugerir incorporación de contenidos y herramientas. Ahora bien, queda a la voluntad de cada profesor/a introducir los cambios sugeridos por la dirección.

2. Críticas a los plazos de entrega de notas y actas. El máster funciona por bloques de asignaturas de 3 semanas, esto conlleva que, algunas asignaturas terminen su docencia meses antes del cierre de actas, lo que genera cierto malestar en el alumnado. El año pasado se detectó y se encomendó al profesorado la publicación de las notas lo antes posible. Este curso se ha previsto escribir desde un principio a todo el profesorado para que publiquen las evaluaciones en el mes siguiente tras finalizar su período docente.

3. Coordinación: se recogen las sugerencias planteadas para mejorar la gestión del título y transmitir mayor coordinación al alumnado. Hemos tratado de adaptarnos a las necesidades del alumnado y sus peticiones, como por ejemplo, mediante cambios de entregas de trabajos y evaluaciones y esto, puede haber producido

el efecto contrario. En lugar de transmitir adaptación y flexibilidad, parece haber transmitido cierta descoordinación.

## 5. Revisión de la información pública

Comprobar que la información publicada en la microweb de la titulación es veraz, pertinente y se encuentra actualizada. En particular:

- Revisar la información estática que aparece en la página principal: <http://www.upv.es/titulaciones/MUSMCC/>
- Revisar la información estática que aparece en '¿Quieres saber más?': <http://www.upv.es/titulaciones/MUSMCC/info/masinformacionc.html>
- Revisar información publicada por la propia ERT

Resultado de la revisión de la web del título:

Se ha comprobado y la información publicada, tanto en la microweb como en la propia ERT, coincide y está actualizada.

## 6. Acciones de mejora

Tipos de origen de las acciones de mejora

- A. Nivel de alcance de las competencias transversales.
- B. Seguimiento interno por parte de la CC UPV.
- C. Seguimiento y acreditaciones por parte de agencias de calidad externas.
- D. Comunicaciones de los grupos de interés.
- E. Revisión de la información pública.
- F. Iniciativa propia de los responsables del título.

### 6.1. Análisis de las actuaciones propuestas en años anteriores

Mejoras en curso

Código	Origen	Acción de mejora	Acciones desarrolladas y resultados
2284_2022_01	F	Entrevistas en profundidad con 3-4 alumnos.	Se está trabajando en la selección de alumnado de cursos anteriores, especialmente, del curso 2023-2024, para realizar las entrevistas.
2284_2022_04	F	Acciones de comunicación	Se ha participado en las diferentes ferias, se ha contratado a un estudiante en prácticas para la gestión de las redes sociales del máster y se sigue trabajando en la mejora de la comunicación, tanto interna como externa, del MUSMCC. Para este año prevemos también mejoras de comunicación interna que aumenten la satisfacción general con la gestión, tanto de profesorado como de alumnado (emails, grupo de WhatsApp, etc.).

Mejoras finalizadas

Código	Origen	Acción de mejora	Resultados finales
2284_2020_03	F	Acciones para motivar a los profesores y estudiantes a responder la encuesta de gestión del título	Cuando se abre la encuesta de gestión, se envía un email, tanto a alumnado como a profesorado, animándoles a responderla y resaltando la importancia de su participación. Esto nos ha permitido mejorar respecto a los anteriores cursos en la tasa de respuesta, pero seguimos considerando imprescindible trabajar en esta acción de mejora para consolidar y mejorar los resultados obtenidos. Por ello, se ha incorporado como acción consolidada de la estrategia del máster.

Código	Origen	Acción de mejora	Resultados finales
2284_2021_07	F	Participación en el BIP	<p>Se mantiene para este curso también dado su buen resultado, pero ya se ha terminado con la implementación prevista en cursos anteriores. Ahora se trata de mantener y consolidar. Por ello, se ha incorporada como acción consolidada a las estrategias del máster.</p> <p>Cada año participan varios alumnos, tal y como se recoge en los datos sobre internacionalización del MUSMCC. Como evidencias, a parte de estos datos, aportamos la noticia recogida en la newsletter de la Facultad de ADE:  <a href="https://www.upv.es/entidades/ADE/noticia_1237475c.html">https://www.upv.es/entidades/ADE/noticia_1237475c.html</a></p>
2284_2022_02	F	Charla sobre prácticas en empresa	<p>Se realiza en noviembre/diciembre y el alumnado lo agradece mucho ya que les guía desde un principio. Se ha terminado con la implementación prevista en cursos anteriores y ahora se trata de mantener y consolidar.</p> <p>Se ha introducido dentro de una de las sesiones de la asignatura Proyecto I, que se imparte en diciembre, lo que contribuye al interés del alumnado por realizar prácticas y preverlas dentro de su formación en el MUSMCC. Se adjunta evidencia con el cronograma de la asignatura en que se recoge la previsión de la sesión.</p> <p>Además, se ha incorporado como acción consolidada a las estrategias del máster. (Consultar pdf anexo)</p>
2284_2022_03	F	Explicación del proceso de TFM en diciembre y no en marzo como hasta ahora	<p>Se ha terminado con la implementación prevista en cursos anteriores y ahora se trata de mantener y consolidar. El alumnado agradece enormemente esta guía desde que comienza el máster hasta que finaliza. En parte creemos que ha contribuido a la tasa de graduación y rendimiento obtenida.</p> <p>Se ha introducido dentro de una de las sesiones de la asignatura Proyecto I, que se imparte en diciembre, lo que facilita la organización de los tiempos del alumnado para afrontar con éxito el TFM. Se adjunta evidencia con el cronograma de la asignatura en que se recoge la previsión de la sesión.</p> <p>Además, se ha incorporado como acción consolidada a las estrategias del máster. (Consultar pdf anexo)</p>

## 6.2. Propuesta de nuevas acciones de mejora

Código	Origen	Acción de mejora	Motivación
2284_2023_01	D,F	Enviar emails al inicio de cada semestre al profesorado para que se publiquen las notas antes de la fecha final de cierre de actas.	Esto afecta, especialmente, al segundo semestre y a la convocatoria de defensa de TFM de julio para que el alumnado tenga la evaluación cerrada y puedan presentarse a dicha convocatoria. Consideramos que se trata de unos plazos asumibles por parte del profesorado.
2284_2023_02	F	Insistir al profesorado tutor el seguimiento de los TFMs de alumnado de promociones anteriores para tratar que se entreguen y finalicen los estudios de máster y obtengan la titulación.	Que el alumnado consiga el título y mejorar la tasa de graduación

## 6.3. Otras acciones de mejora ejecutadas

## 7. Valoración global del título (autoevaluación)

El sector de comunicación se transforma constantemente, exigiendo una actualización continua por parte de la dirección del máster y del profesorado. Este contexto plantea un desafío que abordamos mediante la incorporación de nuevos programas y metodologías alineados con las demandas actuales, como el uso de inteligencia artificial en procesos creativos y estratégicos.

Nos basamos en indicadores de la titulación que confirman nuestra capacidad de adaptación a las necesidades tanto de las empresas como de nuestro alumnado. Aunque reconocemos que existen áreas de mejora, observamos una evolución positiva respecto a años anteriores. Un aspecto destacable es el alto número de estudiantes que realizan prácticas, tanto curriculares como extracurriculares, lo que fortalece nuestra relación con el sector profesional. Este contacto permite una actualización constante de nuestras metodologías, adaptándolas a las exigencias y tendencias del mercado. Además, el alto número de competencias transversales adquiridas por nuestro alumnado. También la satisfacción general con la formación recibida.

Sin embargo, para este curso, buscamos perfeccionar la coordinación entre asignaturas y el trabajo colaborativo entre el profesorado, con el fin de incrementar la satisfacción de docentes y estudiantes respecto al título y su gestión. La colaboración con el sector, junto con las buenas valoraciones docentes, la internacionalización del estudiantado, el desarrollo de competencias transversales y la satisfacción del profesorado, son pilares clave de nuestro máster.

Nuestro objetivo es continuar en esta línea de mejora, aspirando a la excelencia y consolidando los buenos resultados alcanzados en el curso anterior. Desde la dirección del máster nos planteamos dos retos: 1) adaptación al cambiante sector y al impacto de la IA y 2) mejora de la coordinación interna y de la satisfacción de alumnado y profesorado.

## 8. Sugerencias de mejora del SIQ

Opcionalmente evaluar y proponer sugerencias de mejora del sistema de garantía de calidad de los títulos

Consideramos que el sistema de garantía de calidad de los títulos de la UPV brinda un apoyo invaluable tanto a las ERT como a los directores de los másteres. Nos sentimos profundamente agradecidas por el respaldo que nos proporcionan en nuestra labor diaria, ayudándonos a enfrentar los desafíos con mayor facilidad. ¡Muchísimas gracias por la dedicación y compromiso!