

**PROGRAMA DE ACREDITACIÓN:
EVALUACIÓN DE CENTROS**

Informe de evaluación externa

**Centro: Estudios de Psicología i Ciencias de la
Educación**

Universidad: Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

Fecha de la visita: 30 de abril de 2019

ÍNDICE

A. Introducción.....	3
B. Desarrollo del proceso de evaluación	5
C. Valoración de los criterios específicos de calidad.....	7
C1. Calidad de los programas formativos	7
C2. Pertinencia de la información pública.....	10
C3. Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad	12
C4. Adecuación del profesorado a los programas formativos	13
C5. Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje	16
C6. Calidad de los resultados de los programas formativos	19
D. Resultado de la evaluación	23
E. Propuestas de mejora.....	24
F. Acta de envío del informe externo.....	26

A. Introducción

1. Descripción del centro evaluado

Centro: Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación

Sede: Barcelona

Código: 08070118-7

Tipología: Propio

Universidad: Universitat Oberta de Catalunya

Titulaciones evaluadas (datos del curso 2017-18)

4315435 - Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*)

ECTS	Verificación	Implantación	Oferta Plazas	Matrícula	Modalidad
60	27/10/2015	2015-16	550	1.621	Virtual

4315588 - Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching* en el Ámbito Laboral

ECTS	Verificación	Implantación	Oferta Plazas	Matrícula	Modalidad
60	23/10/2015	2015-16	150	153	Virtual

2. Composición del comité

Rol	Nombre	Ámbito	Institución
Presidenta	Mercè Gisbert Cervera	Didáctica y Organización Escolar	Universitat Rovira i Virgili
Secretario	Roger Roca Solà	Metodología de Evaluación	
Académica	Nuria Gamero Vázquez	Psicología Social	Universidad de Sevilla
Profesional	Francesc Sedó Capdevila	Coach y Formador	
Estudiante	María del Pilar Gómez Mondino	Máster Universitario en Comunicación y Educación en la Red	UNED

3. Objetivo del informe

La evaluación externa del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) y del Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching* en el Ámbito Laboral que se imparten en los Estudios Psicología y Ciencias de la Educación de la Universitat Oberta de Catalunya, se ha centrado, de acuerdo con la *Guía para la acreditación de las titulaciones oficiales de grado y de máster* de AQU Catalunya, en las seis dimensiones obligatorias: 1) Calidad del programa formativo; 2) Pertinencia de la información pública; 3) Eficacia del SGIC; 4) Adecuación del profesorado; 5) Eficacia de los sistemas de soporte al aprendizaje; y 6) Calidad de los resultados. Este informe que se encuadra dentro del programa de acreditación de titulaciones y presenta esencialmente dos finalidades:

1. Comprobar el despliegue y resultados de las titulaciones oficiales evaluadas y, en consecuencia, proponer a las comisiones específicas de evaluación correspondientes la acreditación o no de estos títulos.
2. Contribuir a la mejora de las titulaciones evaluadas a través de una propuesta formal de acciones para adquirir o mantener un nivel de calidad adecuado al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

B. Desarrollo del proceso de evaluación

La evaluación externa de los títulos indicados anteriormente y que se imparten en los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), se desarrolló el día 30 de abril de 2019.

La composición del Comité de Evaluación Externa (CEE) fue la siguiente:

- Mercè Gisbert Cervera, presidenta, Universitat Rovira i Virgili
- Nuria Gamero Vázquez, académica, Universidad de Sevilla
- Francesc Sedó Capdevila, profesional, *coach* y formador
- María del Pilar Gómez Mondino, estudiante, Máster Universitario en Comunicación y Educación en la Red
- Roger Roca Solà, secretario, Metodología de Evaluación

El programa de la visita fue el siguiente:

30 de abril de 2019

08:45 – 09:00	Recepción del CEE por parte del equipo directivo
09:15 – 09:45	<i>Trabajo interno del CEE</i>
09:45 – 10:15	Presentación del entorno virtual de la UOC
10:15 – 11:00	Audiencia con equipo directivo y Comité de evaluación interna (CEI)
11:00 – 11:45	Audiencia con profesorado colaborador
11:45 – 12:30	Audiencia con profesorado propio
12:30 – 13:15	Audiencia abierta/Trabajo interno del CEE
13:15 – 15:00	<i>Almuerzo</i>
15:00 – 15:45	Audiencia con estudiantes
15:45 – 16:30	Audiencia con egresados
16:30 – 17:45	Audiencia con empleadores
17:45 – 18:15	<i>Trabajo interno del CEE</i>
18:15 – 18:30	Audiencia con equipo directivo para aclaraciones (a demanda del CEE)
18:30 – 18:45	Conclusiones preliminares y despedida

Siguiendo el calendario acordado, la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) presentó el autoinforme a AQU Catalunya y desde la agencia se subió el documento a la plataforma AVALUA dando acceso a todos los miembros del CEE el 4 de marzo de 2019. Adicionalmente y después de solucionar unas incidencias con las evidencias relacionadas con los TFM, el 13 de marzo de 2019, la UOC puso a disposición del CEE a través de Google Drive toda la documentación y las evidencias asociadas para la acreditación de los dos másteres. A partir de una primera revisión del autoinforme y de las evidencias, y considerando que la información aportada era completa y detallada, el CEE no consideró necesaria la realización de la visita previa que contempla el proceso de acreditación.

Los miembros del CEE tuvieron el tiempo suficiente para leer toda la documentación con atención y analizarla adecuadamente con el fin de preparar la visita externa utilizando la plataforma AVALUA para trasladar observaciones y comentarios en cada uno de los seis estándares a evaluar.

La visita del CEE al centro en el proceso evaluación externa se llevó a cabo el 30 de abril de 2019 y transcurrió sin ninguna incidencia. Cabe destacar que en el transcurso de la jornada se realizaron preguntas relacionadas con los servicios de Google, las tasas de abandono, el profesorado y los TFM que precisaban de documentación adicional y que la UOC preparó y puso a disposición del CEE el 9 de mayo de 2019.

Finalmente, el CEE quiere destacar el clima de cordialidad en todas las audiencias y la buena disposición de los representantes de todos los grupos de interés para dialogar y dar respuesta a todas las cuestiones planteadas por los miembros del CEE.

C. Valoración de los criterios específicos de calidad

C1. Calidad de los programas formativos

El diseño de la titulación (perfil de competencias y estructura del currículo) está actualizado según los requisitos de la disciplina y responde al nivel formativo requerido en el MECES.

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

1.1 El perfil de competencias de la titulación es consistente con los requisitos de la disciplina y con el correspondiente nivel formativo del MECES. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

El perfil del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) y del Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching* en el Ámbito Laboral las dos titulaciones está bien definido en base a las competencias que las configuran y el nivel formativo se corresponde al MECES.

1.2 El plan de estudios y la estructura del currículum son coherentes con el perfil de competencias y con los objetivos de la titulación. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

Las dos titulaciones presentan un plan de estudios desde la perspectiva curricular coherente, tanto con el perfil de las competencias como con los objetivos de aprendizaje de la titulación. En cuanto al Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), teniendo en cuenta el contenido del programa y el constante y rápido avance de la tecnología, junto con los cambios de la sociedad de la comunicación y el conocimiento, sería conveniente tener un sistema de actualización de los contenidos y los materiales de manera continua.

1.3 Los estudiantes admitidos tienen el perfil de ingreso adecuado para la titulación y su número es coherente con el número de plazas ofrecidas. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

Los estudiantes admitidos tienen el perfil de acceso que concuerda con lo establecido por las titulaciones y en general el número es coherente con el número de plazas ofertadas. En cuanto al Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), la mayoría de estudiantes provienen de estudios afines a la educación y el perfil es adecuado. El Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching* en el Ámbito Laboral también presenta un perfil de estudiante adecuado, aunque la demanda no es tan exagerada como en el caso del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*).

Se recogen como buenas prácticas la existencia de complementos docentes y asignaturas niveladoras (12 ECTS) para estudiantes con perfil menos adecuado, el reconocimiento de ECTS para estudiantes con experiencia profesional previa y las acciones de difusión puestas en práctica por la dirección del programa y el profesorado para atraer alumnado en Latinoamérica y España (entrevistas para los medios radiofónicos y prensa escrita, conferencias, participación en eventos..); lo que se traduce en un elevado volumen de demanda.

En ocasiones donde el número de estudiantes matriculados de nuevo ingreso es superior al número de plazas aprobadas, como fue el caso del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) en los cursos 2016-2017 y 2017-2018 (772 y 870 respectivamente), hay que prestar atención a la sobrecarga que esto puede suponer en el profesorado y a la selección e incremento de profesores colaboradores, ya que muchas veces estos factores se traducen en una disminución del grado de satisfacción del alumnado. En esos casos, el CEE recomienda implementar un sistema de monitorización y la realización de acciones paliativas a tiempo.

1.4 La titulación dispone de adecuados mecanismos de coordinación adecuados. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

La estructura de figuras docentes y de orientación de la titulación (Dirección del programa, Profesores Responsables de Asignaturas, Profesores Colaboradores y Tutores) exige un esfuerzo de coordinación, que en la mayoría de los casos se resuelve adecuadamente. Los estudiantes y egresados en las audiencias pusieron de manifiesto su alto grado de satisfacción con los diferentes perfiles de profesorado anteriormente mencionados, destacando la figura del tutor por la orientación prestada durante la fase previa a la matrícula y durante el resto del curso, traduciéndose a la vez con una buena tasa de éxito.

En cuanto al Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching* en el Ámbito Laboral, las evidencias procedentes de las encuestas de satisfacción de los estudiantes avalan que la titulación dispone de una coordinación docente adecuada (el 80% de los estudiantes egresados están satisfechos con la coordinación de los contenidos de las asignaturas) y que el plan de estudios y los conocimientos, habilidades y aptitudes que había que conseguir en la titulación habían sido bien definidos (95,1%).

Sin embargo, en el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), el gran número de estudiantes y profesorado exige un notable esfuerzo de coordinación que según las evidencias presentadas no siempre se resuelve adecuadamente. El porcentaje de estudiantes informando que la coordinación docente (centrada en evitar solapamientos en los contenidos de las diferentes asignaturas) es adecuada o muy adecuada es muy bajo a lo largo de los cursos de implantación del título (41.7% en 2016-2017 y 35.6% en 2017-2018). Según informan los estudiantes (evidencia E.2.1), existen actividades que se solapan en contenidos y en el tiempo. Asimismo, cabe destacar una necesidad de mejora de las competencias transversales que según el testimonio de los ocupadores, algunas veces quedan por debajo del nivel deseado.

La selección activa de nuevo profesorado colaborador para cubrir la alta demanda del máster añade un nivel de dificultad importante a la coordinación que los profesores propios deben ejercer en las materias que coordinan (especialmente en las asignaturas de prácticum y TFM donde la ratio profesor responsable/colaborador es muy alta).

Se consideran buenas prácticas el registro que cumplimentan los profesores de las asignaturas semestralmente, en el que se incluyen diversos aspectos implicados en la acción docente (evidencia E1.6.), y que permiten un seguimiento adecuado del despliegue de la titulación, así como el seguimiento y la interrelación entre tutores mediante mecanismos tales como salas virtuales, drives, correos y reuniones presenciales.

1.5 La aplicación de las distintas normativas se realiza de manera adecuada y tiene un impacto positivo sobre los resultados de la titulación. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

En ambas titulaciones las normativas se aplican de una manera adecuada, según la información facilitada. Aun así, se debe tener en cuenta que dada la complejidad tanto del contexto tecnológico como del mercado laboral y los cambios que se suceden, es deseable generar procesos permanentes de revisión de las partes correspondientes para asegurar la adecuación a la realidad (mercado de trabajo digital, nuevas tecnologías, etc.).

C2. Pertinencia de la información pública

La institución informa de manera adecuada a todos los grupos de interés sobre las características del programa y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

2.1 La institución publica información veraz, completa, actualizada y accesible sobre las características de la titulación y su desarrollo operativo. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

La información que la página web y otros medios como el canal de Youtube ofrecen una información de las dos titulaciones completa y de interés y el acceso al contenido es sencillo. El CEE valora positivamente que la página web institucional disponga también del espacio 'Calidad' donde se aportan datos sobre el perfil del profesorado. De todos modos, se recomienda que los indicadores pudieran ser específicos por cada titulación. Por otro lado, otra buena práctica que debería potenciarse es el cumplimiento por parte de la Universidad de la ley de transparencia mediante su 'Portal de transparencia'.

En cuanto el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) se detecta alguna información sobre la titulación insuficiente o no veraz por parte de los *call center* y los centros de apoyo, que genera un descenso en la satisfacción de los estudiantes con el proceso de incorporación y matrícula. Aunque ya existe una acción para mejorar la información aportada en el proceso de incorporación por parte de los centros de atención al alumnado con fecha límite en el curso 2018-2019, se recomienda realizar un seguimiento de los resultados de esta acción.

El CEE también recomienda que además de las fichas de las asignaturas sería conveniente aportar las Guías Docentes de las asignaturas que componen el Plan de Estudios. En relación a estas fichas, se proponen una serie de mejoras:

- Completar el apartado de sistema de evaluación.
- Homogeneizar la especificidad de la información que se aporta entre las distintas asignaturas (especialmente en los apartados: Consulta de los recursos de aprendizaje de los que dispone la asignatura y Recursos de aprendizaje y herramientas de apoyo).
- Homogeneizar la información proporcionada de las asignaturas en los diferentes idiomas ya que se han observado diferencias entre ellos.

2.2 La institución publica información sobre los resultados académicos y de satisfacción. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

La UOC publica información exhaustiva y de fácil acceso sobre diferentes indicadores de resultados académicos (tasas de rendimiento, éxito, graduación, abandono), de satisfacción e inserción laboral, que además, tienen en cuenta los diferentes grupos de interés.

En general, ambas titulaciones disponen de buenos resultados de satisfacción (70-75% de satisfacción). Sin embargo, en el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) el índice de satisfacción con los mecanismos de información es el más bajo de todos los másteres (39% en el curso 2017-2018) y se observa una bajada porcentualmente muy grande en comparación con el curso 2016-2017 en el que la satisfacción era de un 82,4%. Aunque se tiene consciencia de ello, se recomienda analizar los motivos de este cambio y realizar una acción de mejora para recuperar los niveles de satisfacción entorno a los mecanismos de información.

El CEE recomienda a la Universidad la publicación de la tasa de abandono por titulación, además de por institución, así como lo hace con las tasas de rendimiento, éxito y graduación. Además, también se recomienda la publicación de las estrategias a adoptar cuando los resultados académicos no obtienen el nivel esperado.

2.3. La institución publica el SGIC en el que se enmarca la titulación y los resultados del seguimiento y acreditación de la titulación. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

La información del SGIC es suficiente, sistematizada y clara que permite hacer un seguimiento cuidadoso de las titulaciones mediante las memorias de verificación y los informes de ambas titulaciones. Esta información es accesible en catalán, castellano e inglés.

C3. Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad

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

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

3.1 El SGIC implementado cuenta con procesos que garantizan el diseño, la aprobación, el seguimiento y la acreditación de las titulaciones. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

La Universidad sigue las normas establecidas por AQU Catalunya y por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Además, la UOC implanta iniciativas propias como las Reuniones de Estudios y las Comisiones de Titulación para el seguimiento de los planes de mejora y por compartir buenas prácticas entre titulaciones.

3.2 El SGIC implementado garantiza la recogida de información y de los resultados relevantes para la gestión eficiente de las titulaciones, en especial los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

Dado el volumen de estudiantes en el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), el CEE recomienda la definición una estrategia más eficiente de recogida de evidencias referidas al prácticum y los TFM para poder asegurar la calidad de esta parte del proceso formativo. Se deberían mejorar las herramientas de recogida del grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés, ya que el número de respuestas a los cuestionarios no es muy significativo, así como los plazos de los cuestionarios del alumnado para evitar que los plazos se retrasen.

3.3. El SGIQ implementado se revisa periódicamente y genera un plan de mejora que se utiliza para su mejora continua. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

Las dos titulaciones han experimentado un proceso de mejora elaborado a consecuencia del seguimiento realizado mediante los procesos del SGIC. Se deben tener en cuenta las opiniones del alumnado para mejorar las propuestas y dar respuesta a las necesidades planteadas por este colectivo. En el caso del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), se vuelve a insistir en la necesidad de poner especial atención al prácticum y a los TFM.

C4. Adecuación del profesorado a los programas formativos

El profesorado que imparte docencia en las titulaciones del centro es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características de las titulaciones y el número de estudiantes.

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

4.1 El profesorado reúne los requisitos del nivel de cualificación académica exigidos por las titulaciones del centro y tiene suficiente y valorada experiencia docente, investigadora y, si procede, profesional. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza con condiciones

El profesorado dispone de la cualificación académica y de reconocimientos externos, así como de la experiencia adecuada para desarrollar una formación de calidad. De todos modos, se detecta un bajo nivel de homogenización entre el profesorado con relación a los tramos de investigación. Aunque el nivel de producción científica de calidad es bueno, éste no siempre se traduce en un número de tramos de investigación (sexenios) evaluados positivamente.

En la selección del profesorado la Universidad tiene en cuenta la experiencia académica, profesional y el campo de especialización. Estos criterios son importantes sobre todo en el profesorado del prácticum y también en el de los TFM, donde sería conveniente incrementar el porcentaje de doctores que asumen el rol de consultor. También sería conveniente incidir en la valoración de la acreditación investigadora en la selección de nuevo profesorado. El Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) tiene actualmente oferta abierta de profesor colaborador

(https://www.uoc.edu/opencms_colaboradors/opencms/ES/treballa/_events/solicitud.html?idOferta=56005). En esta oferta persiguen el objetivo de aumentar la ratio de doctores. Para ello, se sugiere que en la oferta aparezca específicamente que se valorará los estudios de doctorado, tal y como se hace en otras ofertas de profesores colaboradores de la UOC.

El profesorado propio (Profesores Responsables de Asignatura) cumple, en general, los requisitos de idoneidad curricular y cualificación académica (porcentaje de doctores, doctores acreditados, grupos de investigación vinculados a proyectos financiados con líneas afines,...). No obstante, se detecta que el número de profesores Catedráticos y Agregados es reducido en proporción al total, especialmente en el Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching* en el Ámbito Laboral, donde el 50% no tiene ningún sexenio de investigación.

En cuanto al Profesorado Colaborador se ha detectado un perfil profesional antes que académico en el caso del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), con un porcentaje de doctores inferior al 30% especialmente en la asignaturas de TFM (45% es doctor) y en la de prácticum (6% es doctor). Aunque existe un plan de mejora definido para

aumentar el número de profesores propios y colaboradores con título de doctor (y así lo demuestra con un incremento del 5% en el primer semestre del curso 2018), aún está lejos del 70% exigido para unos estudios de máster. De todas formas, hay que tener en cuenta que es un máster con mucho alumnado y que requiere de abundante personal docente. Por otro lado, en el Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching* en el Ámbito Laboral, el profesorado doctor es del 77,30% aunque no están todos acreditados como en el caso del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*).

Se destaca como buena práctica la estrategia de liberar a parte del profesorado de forma rotativa de la carga docente de un curso académico para poderse dedicar exclusivamente a la investigación. De todos modos, el CEE sugiere nuevamente que esta estrategia tendría que traducirse en un incremento del número de tramos de investigación evaluados positivamente.

4.2 El profesorado del centro es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para desarrollar sus funciones y atender a los estudiantes. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

La estructura de la plantilla del profesorado y el número de profesores son adecuados en número y categoría, especialmente en el Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching*. Esto se refleja en un resultado muy positivo en la valoración del profesorado de este máster en los diferentes indicadores de su acción docente.

En cuanto al Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), el hecho que sea el segundo máster con más estudiantes de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación de la UOC, supone que la contratación de profesorado colaborador es muy elevado y se observa cierta sobrecarga en la ratio profesor propio/profesor colaborador. Especialmente en la asignatura del prácticum y los TFM, donde se observa dificultad para cubrir la ratio proporcionalmente (2 profesores propios para coordinar 60 profesores colaboradores en los TFM y 2 profesores para coordinar 47 profesores colaboradores en el prácticum). Este hecho puede ser la causa de la baja satisfacción del alumnado con la coordinación de las asignaturas. Además de ser recomendable el aumento del número de profesores propios, en este máster se observa también que cada profesor tiene asignado un número demasiado elevado de TFM lo que puede incidir negativamente en el nivel de calidad del seguimiento y evaluación de los estudiantes de esta materia.

4.3 La institución ofrece apoyo y oportunidades para mejorar la calidad de la actividad docente del profesorado. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

La UOC, como una de las universidades líderes en *e-learning*, posee muchos sistemas de soporte virtual para profesorado recién llegado a nivel institucional y análogamente en las dos titulaciones objeto de evaluación. El profesorado dispone de apoyo institucional para el desarrollo de sus funciones y para la mejora de la calidad de su actividad (plan de acogida, e-LICENSE, eLearn Center, el divertido juego 'Joc de benvinguda',...).

La Universidad tiene una estrategia bien definida tanto en el ámbito de la formación como en el de la política para el desarrollo de su profesorado y aunque algunas actividades de las señaladas como formación dirigida a profesores colaboradores no se realizan desde 2015 (ver Jornada Institucional de Docentes), se considera una buena práctica el desarrollo de acciones de incorporación y apoyo al profesorado colaborador (especialmente la formación inicial de un mes aproximadamente en el plan de acogida y los espacios de apoyo para la actividad docente). Este apoyo formativo también tiene en cuenta diferentes acciones (seminarios, jornadas,...) como se evidencia en el seguimiento de acciones y su incremento (E4.7): 133 acciones (2009) vs 933 acciones (2013). Desafortunadamente el seguimiento termina el 2013 y no hay datos sobre acciones hasta día de hoy. De todas formas, el éxito de la estrategia formadora se traduce en la encuesta de satisfacción del profesorado colaborador, obteniendo buenas valoraciones y destacando positivamente la flexibilidad que ofrece la institución.

Por otro lado, cabe también mencionar que es complicado poder conjugar las tres dimensiones que se le asignan a un profesor permanente: docencia, investigación y gestión. En el caso de la UOC, dada la diversidad de perfiles del profesorado, el nivel de complejidad aún aumenta más. Se debe tener en cuenta que el porcentaje de profesorado permanente y titular de la asignatura es muy bajo, comparado con la cantidad del PDI necesario para impartir los títulos, especialmente en el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*). Este hecho hace que la cantidad de tiempo que esta parte del profesorado tiene para dedicarse a la investigación es limitado.

En algunas de las evidencias del profesorado se ve el descontento de este por la falta de tiempo para poder dedicarse a la innovación y la incidencia negativa que esto puede tener en la calidad y la mejora de la institución. Aunque ya existen acciones de mejora en relación a esta situación, sería conveniente emprender nuevas acciones para mejorarla.

C5. Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje

La institución cuenta con servicios de orientación y recursos adecuados y eficaces para el aprendizaje del alumnado.

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

5.1 Los servicios de orientación académica soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y los de orientación profesional facilitan la incorporación al mercado laboral. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

La institución presenta un plan tutorial bien definido aplicable a ambas titulaciones aunque existen diferentes matices debido a la diferencia en el número de estudiantes y a la contratación de nuevos tutores, que se traduce como el principal motivo del descenso en la calidad tutorial. En cuanto a la orientación profesional, se intenta dar respuesta a las necesidades del alumnado detectadas con las encuestas propuestas. Desgraciadamente la muestra no es significativa y se debería revisar como realizar esas encuestas para conseguir una mayor implicación del alumnado. Se evidencia un elevado índice de ocupación de los titulados aunque es difícil determinar si los estudiantes ya tenían un empleo antes de iniciar el máster y la motivación a cursarlo es por el hecho de obtener otro título, mejorar su posición profesional o tener posibilidades de cambiar de trabajo.

En el caso del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), se pone de manifiesto la eficacia parcial del plan de acción tutorial y de orientación académica como elemento fundamental de apoyo a los alumnos en el proceso de enseñanza/aprendizaje. Los estudiantes están parcialmente satisfechos con los servicios de orientación académica y profesional.

Dado el volumen creciente de estudiantes (1581 en el curso 2017-2018) y el reducido número de tutores (11) se observa cierta sobrecarga, que no siempre permite atender al estudiante de manera suficientemente individualizada. Aunque este aspecto es fundamental en los procesos de formación a distancia, se constata con la disminución de la satisfacción con la tutoría en estos últimos tres cursos (del 80% al 58%). El plan de mejora de la titulación propone, para poder optimizar la atención que deben ofrecer los tutores, proporcionar guías y recomendaciones, elaborar unas FAQ, revisar la formación recibida y mejorar el espacio de tutoría para una mejor comunicación. La fecha límite de esta acción de mejora es el curso 2018-2019. Se recomienda que esta sea objeto de evaluación y que se incremente el número de tutores para mejorar la ratio.

Existe, a su vez, un descenso en la satisfacción en el proceso de incorporación y matrícula, relativas a la satisfacción con los mecanismos de información (39,6%) y con el proceso de matriculación (39%). Aunque se observa una mejora, se debe dedicar una mayor atención al retorno que los consultores realizan a los estudiantes ya que estos manifiestan no sentirse siempre bien atendidos. El plan de mejora de la titulación propone, como acción para mejorar

la satisfacción con el proceso de incorporación, la revisión de los argumentarios del centro de atención telefónica (*call center*) y la realización de reuniones con los centros de apoyo y con los tutores. La fecha límite es el curso 2018-2019. Esta acción deberá ser objeto de especial seguimiento.

En cuanto al Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching*, se pone de manifiesto que el plan de acción tutorial y de orientación académica da respuesta a las necesidades de los estudiantes. Los estudiantes y los tutores están satisfechos con los servicios de orientación académica y profesional.

La satisfacción con el proceso de la tutoría, en general, es alta (77%). Los estudiantes manifiestan estar satisfechos con el proceso de incorporación aunque esta ha disminuido en relación a cursos anteriores (satisfacción con los mecanismos de información: 76% y satisfacción con el proceso de matriculación: 69%). En este último indicador, se observa una tendencia a la baja a lo largo de los tres cursos.

La orientación profesional es adecuada, considerando las evidencias disponibles y la adecuación de las actividades realizadas (tipo, duración, difusión, agentes de ejecución, ...). Como buena práctica cabe destacar que la Universidad, desde el servicio UOC Alumni, ofrece una serie de servicios de orientación profesional (de actualización, *networking*, emprendimiento y de carrera profesional) que parecen suficientes (junto a diversas actividades complementarias) y adecuados para la orientación al estudiante. Asimismo la institución considera las personas con diversidad funcional en el acceso a estos servicios.

5.2 Los recursos materiales disponibles son adecuados al número de estudiantes y a las características de la titulación. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

Las infraestructuras docentes y de apoyo al aprendizaje dan respuesta adecuada a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes (equipamiento pertinente y suficiente, así como instalaciones adecuadas).

El recurso material principal de la UOC es el Campus Virtual y en su caso, se demuestra que esta herramienta funciona adecuadamente. La Universidad hace un buen mantenimiento de la herramienta y, en general, no hay quejas de su funcionamiento. Los servicios y recursos para el aprendizaje que se ofrecen a través del Campus Virtual son generales de la UOC y específicos por materia. A través de la Biblioteca Virtual de la UOC, que forma parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña (CBUC) y de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN), se pone a disposición de todos los grupos de interés una gran diversidad de contenidos de forma virtual y también en formato físico.

En general, se valora positivamente la elaboración de recursos materiales y de aprendizaje en las diferentes asignaturas que configuran el Plan de Estudios de las titulaciones, con recursos de diferente naturaleza, actualizados y relevantes, que facilitan el aprendizaje del alumnado. Sin embargo, se observa una baja satisfacción de los estudiantes del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) a causa de la falta de actualización y renovación de algunos de los

recursos. También se recomienda que los recursos digitales estén acompañados de planes de tutoría que fomenten y aseguren el acompañamiento del alumnado. También se recomienda la mejora y actualización de los recursos bibliográficos, así como la ampliación de las guías y orientaciones para la gestión de citas. La titulación propone como plan de mejora con fecha límite para el curso 2018-2019 la revisión de algunos de los recursos. Esta acción deberá ser objeto de evaluación.

En cuanto a las prácticas externas, se ha puesto de manifiesto alguna dificultad a la hora de encontrar y acordar (establecer, firmar) convenios con diferentes entidades receptoras de estudiantes del estado español reduciendo de ese modo el abanico de posibilidades para la realización de dichas prácticas. El aumento del número de centros podría contribuir a la reducción de convalidaciones del prácticum y a la ampliación de competencias en el caso de algunos estudiantes con experiencia laboral previa al máster.

Cabe destacar como buenas prácticas, la puesta en funcionamiento del laboratorio de investigación MeticLAB en el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) y la creación de la Cátedra UNESCO de Educación y Tecnología para el Cambio Social de 2002 ya que, tanto en un caso como en el otro, son dos estructuras de excelencia para poder velar y contribuir a la actualización y a la mejora permanente de los recursos.

C6. Calidad de los resultados de los programas formativos

Las actividades de formación y de evaluación son coherentes con el perfil de formación de la titulación. Los resultados de estos procesos son adecuados tanto con respecto a los logros académicos, que se corresponden con el nivel del MECES de la titulación, como con respecto a los indicadores académicos y laborales.

No se alcanza Se alcanza con condiciones Se alcanza En progreso hacia la excelencia

6.1 Los resultados de aprendizaje adquiridos se corresponden con los objetivos formativos pretendidos y con el nivel del MECES de la titulación. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

Se valoran muy positivamente las calificaciones en las asignaturas que reciben los estudiantes de las dos titulaciones, que en los últimos cursos se sitúan mayoritariamente en un nivel de notable, lo que garantiza el cumplimiento de los objetivos formativos del nivel MECES. Las evidencias documentales de los logros de los estudiantes ponen de manifiesto que los TFM responden al perfil formativo y al nivel MECES requerido por las titulaciones. En el caso del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), la calificación promedio del alumnado de TFM en la última edición fue de 7,5 (notable) y de 8,05 (notable) en el caso del Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching*. Sin embargo, se observa una diferencia en la tasa de "no presentados" en la última edición (5,4% en el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) vs 30% en el Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching*). Los TFM defendidos son acordes con los grupos y líneas de investigación o transferencia de conocimiento del profesorado.

En cuanto al prácticum, las evidencias documentales de los logros de los estudiantes ponen de manifiesto que las prácticas externas responden al nivel MECES requerido para la titulación (con un nivel de notable para el 53,5% de los estudiantes que la cursaron en el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) y un 38,1% (notable) y el 33,3% (sobresaliente) en el Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching*).

6.2 Las actividades formativas, la metodología docente y el sistema de evaluación son adecuados y pertinentes para garantizar la consecución de los resultados del aprendizaje previstos. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

En las dos titulaciones se aplica el sistema de evaluación continua característico de la UOC con criterios de evaluación que se hacen públicos y con una gran variedad de actividades que ayudan a desarrollar distintas metodologías de aprendizaje y apoyo. La adaptación a los espacios digitales y los entornos de aprendizaje personalizados requieren acompañamiento y asesoramiento, sobre todo teniendo en cuenta la duración de la formación propuesta. Por este motivo, el *feedback* y la evaluación mediante rúbricas con sus diferentes modalidades,

individual y grupal, son un punto fuerte de algunas asignaturas; especialmente en grupos tan numerosos como los que incluye el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*). Se recomienda extender esta práctica a todas las asignaturas.

En el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) la valoración del volumen de trabajo y su coherencia con el número de créditos no es positiva (solo el 44,6% está satisfecho). En la evidencia 2.1. los estudiantes indican que la dedicación necesaria para seguir el máster es muy elevada, con PEC de distintas asignaturas cuyos periodos de realización se solapan en el tiempo. Lo mismo sucede con los recursos de la biblioteca y el apoyo docente (47,3%). En la evidencia 2.1. el alumnado indica que tienen que invertir mucho tiempo para la pre-realización de las PEC para buscar cómo hacerlas.

En cuanto a los TFM, especialmente los TFM con perfil profesionalizador en el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), se supervisan y evalúan con criterios muy pertinentes y adecuados. Existen materiales de apoyo para su desarrollo y rúbricas que se emplean para su evaluación. Las muestras de ejecuciones y las calificaciones de rendimiento aportadas como evidencia son adecuadas. En el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) la satisfacción global con la asignatura es alta (70%). Especialmente, se valora muy positivamente la supervisión del consultor (80%) y la gestión y el proceso de asignación de los TFM (80%). Sin embargo, hay que mejorar la satisfacción con el sistema de evaluación (solo el 57,9% está satisfecho).

En cuanto al Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching*, la satisfacción de los estudiantes con la asignatura de TFM ha mejorado con respecto al pasado curso 2016-2017 en el que la satisfacción rondó el 33%. Las mejoras puestas en práctica han tenido impacto y ahora la satisfacción es cercana al 60%.

Las prácticas externas se supervisan y evalúan de forma pertinente en ambas titulaciones. En el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), la satisfacción global es adecuada pero hay margen para la mejora en comparación con el resto de asignaturas de la titulación (56,8%). La satisfacción con el seguimiento que realiza el tutor y el sistema de evaluación es positiva (cercana al 70%). Donde se observa más margen de mejora es en relación a la información y orientación proporcionada en torno a las prácticas, como ya se ha señalado en la valoración del subestándar 2.1. (53,7%). En cuanto al Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching*, aunque la tasa de respuesta es baja (menos de la mitad de los encuestados), los estudiantes informan que están satisfechos con el prácticum (66,7%). Lo más valorado es el sistema de evaluación y la puesta en práctica de los conocimientos y habilidades que permite la asignatura (77,8% en ambos indicadores). La valoración del seguimiento del tutor es también positivo (66,7%).

En ambas titulaciones se valora como buena práctica la Guía del prácticum y de TFM elaboradas por la titulación que se proporciona junto con el plan docente, ~~que ofrecen~~ ofreciendo información completa y detallada sobre el desarrollo de la asignatura y su evaluación. También merece destacarse como buena práctica el hecho de premiar los tres mejores TFM, ya que supone un buen incentivo para el alumnado.

El CEE también sugiere a la institución que aproveche su naturaleza de universidad virtual para hacer uso de todos los datos recogidos por la plataforma para iniciar un proceso de *learning analytics* y *teaching analytics* para la mejora continua de las actividades de la Universidad.

6.3 Los valores de los indicadores académicos son adecuados para las características de la titulación. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

La evidencia documental pone de manifiesto que la serie temporal de la mayoría de los indicadores académicos es coherente con la tipología de estudiantes y las titulaciones equivalentes. En el caso del Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching* se traduce en todos los indicadores académicos y se muestra claramente una mejora continua de la titulación.

En cuanto a las tasas de rendimiento, el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) tiene la más alta de todos los másteres de la UOC en la edición 2017-2018. La tasa de éxito (98,6%) es también muy elevada, estando por encima del 85% del resto de másteres de la Universidad. En el Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching* las tasas de rendimiento y de éxito también son muy elevadas en el último curso (85,3% y 98,2% respectivamente), superando el 58% y el 76% de los másteres de la UOC. Estos datos muestran una mejoría en relación a ediciones anteriores. Sin embargo el número de estudiantes que consigue graduarse es bajo (42 alumnos graduados, el 67% en el último curso) y el ritmo de graduación es lento (perfil tipo de estudiante a tiempo parcial del master). Dada la reciente implantación de la titulación, no se dispone aún de datos de abandono válidos.

En el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) el porcentaje de graduados es adecuado y está por encima de la tasa media de la UOC. EL ritmo de graduación es de dos años (perfil tipo de estudiante a tiempo parcial del máster). Sin embargo, aunque la tasa de respuesta de los egresados en relación con la encuesta de satisfacción que se proporciona como evidencia es muy escasa (alrededor del 10% de los graduados contestaron), la satisfacción de los graduados ha disminuido en la última edición. Sería recomendable aumentar la tasa de respuesta para siguientes evaluaciones de las titulaciones de forma que se pueda valorar con más calidad estos indicadores.

Considerando el rendimiento de los estudiantes en las distintas asignaturas, la tasa de rendimiento y éxito en el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) es muy alta. Aunque en seis asignaturas ambas tasas se mantienen o empeoran, para el resto de asignaturas las acciones de mejora propuestas en el informe de seguimiento de 2016-2017 se ven traducidas en mejores resultados. También en las asignaturas de prácticum y TFM en las que mejora la tasa de rendimiento. En el caso del Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching*, la tasa de rendimiento y de éxito ha aumentado a lo largo de las ediciones, excepto en las asignaturas de prácticum y TFM donde esta disminuye. En la mayoría de ellas, la tasa de rendimiento es superior al 85%.

La satisfacción de los estudiantes con la titulación y con el equipo de profesores del máster es, en general, adecuada en ambas titulaciones. Sin embargo, en el Máster Universitario en

Educación y TIC (*E-learning*), la evolución de la satisfacción de los estudiantes con la titulación y el plan de estudios ha disminuido de manera significativa a lo largo de las distintas ediciones. Actualmente, la satisfacción con la titulación es baja (47,3%), y la satisfacción con el plan de estudios se encuentra en niveles moderados (51,8%). La tasa de respuesta es adecuada (aproximadamente el 50%), y suficiente para valorar este indicador. Por el contrario, en el Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching*, la evolución de la satisfacción de los estudiantes con la titulación y el plan de estudios ha crecido a lo largo de las distintas ediciones (actualmente es de un 92,7%). Al margen de estos buenos resultados, se observa una tasa de respuesta del 33% del total de estudiantes matriculados en las distintas ediciones, por lo que habría que incentivar la participación en las encuestas en futuras evaluaciones.

6.4 Los valores de los indicadores de inserción laboral son adecuados para las características de la titulación. (Rúbrica, descripción y valoración)

Se alcanza

Ambas titulaciones disponen de escasos datos de inserción laboral hasta el momento, debido a la reciente implantación de estos estudios. En el caso del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*) cabe destacar que el 96,9% trabaja en sectores afines a las características de la titulación. Aunque se desconoce si la ocupación es anterior o posterior a la finalización del máster, se presentan datos sobre la mejora o promoción laboral satisfactoria. La tasa de respuesta a la evaluación es muy baja, el 68,4% del total de egresados que respondieron valora positivamente la mejora de sus competencias profesionales tras la obtención del título en el caso del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*), y el 80% en el caso del Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y *Coaching*.

D. Resultado de la evaluación

La evaluación del CEE, resultado del análisis de las evidencias y de la información recogida durante la visita a los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación, es en gran medida **positiva**. El conjunto de las seis dimensiones evaluadas se han valorado como **se alcanza**.

En este sentido, el CEE recomienda a la **Comisión Específica de Ciencias Sociales y Jurídicas** los siguientes resultados:

- **Máster Universitario en Educación y TIC (E-learning): Acreditado (nivel acreditado)**
- **Máster Universitario en Empleo y Mercado de Trabajo: Intervención y Coaching: Acreditado (nivel acreditado)**

El CEE destaca, entre otros, los siguientes puntos fuertes observados durante el proceso de visita:

- La capacidad de adaptación de la institución ante el incremento repentino de matrículas mediante la selección y contratación de nuevo personal docente.
- El papel del tutor en relación al apoyo al estudiante en el proceso de matriculación y a lo largo de todo el tiempo de desarrollo académico.
- Los registros semestrales realizados por parte de los profesores responsables de las asignaturas en relación a las acciones docentes.
- La estrategia formadora y la política para el desarrollo del profesorado.
- La estrategia para liberar carga docente en beneficio de la investigación.
- La existencia de la Cátedra UNESCO de Educación y Tecnología para el Cambio Social.
- La existencia del laboratorio de investigación MeticLAB en el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*).
- La existencia de complementos docentes y asignaturas niveladoras.
- El servicio que presta UOC Alumni enfocado a la orientación profesional.
- Los premios a los tres mejores TFM por el incentivo que suponen para el alumnado.

E. Propuestas de mejora

Estándar 1

- Disponer de un sistema de actualización de los contenidos y de los materiales de manera continua.
- Implementar un sistema de monitorización y de acciones de mejora para evitar el descenso de la satisfacción del alumnado en relación al profesorado.
- Mejorar las competencias transversales del alumnado en relación al prácticum.

Estándar 2

- Incluir todos los indicadores específicos por titulación en la página web institucional, en especial, la tasa de abandono.
- Publicar las Guías Docentes de todas las asignaturas que componen el Plan de Estudios.
- Homogenizar la información de todas las asignaturas y del sistema de evaluación.
- Asegurar los niveles de satisfacción entorno a los mecanismos de información.
- Publicar las estrategias que se adoptan en caso de resultados académicos por debajo del nivel deseado.

Estándar 3

- Definir una estrategia más eficiente de recogida de evidencias referidas al prácticum y los TFM.
- Mejorar las herramientas de recogida de la satisfacción de los diferentes grupos de interés para aumentar la participación y evitar retrasos.

Estándar 4

- Homogenizar los tramos de investigación (sexenios) entre el profesorado.
- Incrementar el porcentaje de doctores que asumen el rol de consultor.
- Incidir en la valoración de la acreditación investigadora en la selección de nuevo profesorado.
- Compensar la ratio profesorado propio/profesorado colaborador, sobre todo en las asignaturas del prácticum y los TFM.
- Facilitar aún más la dedicación del profesorado a la innovación y a la investigación.

Estándar 5

- Mejorar los servicios de orientación académica y profesional en el Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*).
- Evitar la sobrecarga en los tutores para favorecer una atención al estudiante de manera más individualizada.
- Mejorar y actualizar los recursos bibliográficos, así como la ampliación de las guías y orientaciones para la gestión de citas.
- Resolver la firma de convenios para ampliar el abanico de centros donde realizar prácticas externas.

Estándar 6

- Extender la evaluación con rúbricas a todas las asignaturas.

- Mejorar la satisfacción con el sistema de evaluación de los TFM en el caso del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*).
- Mejorar la información y la orientación proporcionada en torno al prácticum en el caso del Máster Universitario en Educación y TIC (*E-learning*).
- Hacer uso de todos los datos recogidos por la plataforma para iniciar un proceso de *learning analytics* y *teaching analytics*.
- Incentivar la participación del alumnado en las encuestas de satisfacción.

F. Acta de envío del informe externo

Centro evaluado: Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación

Universidad: Universitat Oberta de Catalunya

Fechas de la visita: 30 de abril de 2019

Fecha del envío del informe a AQU Catalunya: 02/07/2019

La presidenta del Comité de Evaluación Externa manifiesta que el presente documento constituye el informe definitivo de evaluación del centro indicado anteriormente.

Firma:

Lugar y fecha: Barcelona, 14 de octubre de 2019