

VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN ESTUDIOS AVANZADOS EN COMUNICACIÓN POLÍTICA CURSO 2016/17

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- CRITERIOS	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN ESTUDIOS AVANZADOS EN COMUNICACIÓN POLÍTICA	4
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN ESTUDIOS AVANZADOS EN COMUNICACIÓN POLÍTICA.....	4
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	4
1.1 Relación nominal de responsables del SGIC y colectivo al que representan	4
1.2 Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones	6
1.3 Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas	7
SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO.....	8
2.1 Análisis cualitativo de los resultados académicos	10
SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.	13
3.1 Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.....	13
3.2 Análisis de los resultados obtenidos	14
3.3 Análisis de la calidad de las prácticas externas	14
3.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad	14
3.5 Análisis de la satisfacción de los colectivos implicados	15
3.6 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados	15
3.7 Análisis del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones	15
SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN	15
4.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título	15
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	16
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.....	18
SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.....	19
7.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del Título, elementos del sistema de información del SGIC que han permitido su identificación y análisis de las causas	19

I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su **origen** en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la **ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales**, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

Esta Memoria Anual tiene por **objetivo**:

- 1) Que los responsables del **seguimiento del Título** en el Centro realicen un **autodiagnóstico del desarrollo del Título**.
- 2) Que sus reflexiones permitan entender mejor **los logros y las dificultades**.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las **indicaciones de las distintas instituciones** implicadas en la Calidad de la Educación Superior. Destacan entre estas las de disponer de **mecanismos formales para el control y revisión** de sus Títulos, que aseguren su **relevancia y actualidad permanentes**, permitiéndoles mantener la **confianza de los estudiantes** y de **otros agentes** implicados en la Educación Superior.

De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan **información pertinente** para la **gestión eficaz de sus programas de estudio** y de otras actividades. Y que **publican información actualizada, imparcial y objetiva**, tanto cualitativa como cuantitativa sobre los programas y Títulos que ofrecen.

II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política (en adelante Máster EACP) se siguen **dos criterios**:

1) El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la **disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información** necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo. La herramienta utilizada es la **página web** oficial del Máster EACP.

2) El segundo de los criterios, que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad** (en adelante **SGIC**), y permite conocer el **desarrollo del Título** y los **niveles de calidad** alcanzados en el programa formativo.

En este apartado se encuentra la información relacionada con el **análisis de indicadores, información generada por el SIGC, acciones** puestas en marcha por el **Centro** como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las **recomendaciones** efectuadas en los informes de verificación, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM (**Oficina para la Calidad**) y externos (**Fundación Madri+D**).

A todo ello se une una serie de **encuestas propias** realizadas a los estudiantes del Máster EACP que abordan cuestiones más específicas de las circunstancias particulares del Título.

Del análisis y mejora de todo el proceso se encargan **dos instituciones** principales, como son la **Comisión de Coordinación** del Máster EACP y la **Comisión de Calidad** de la Facultad de Ciencias de la Información.

CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN ESTUDIOS AVANZADOS EN COMUNICACIÓN POLÍTICA

La **página Web del Centro ofrece información sobre el Título**, previa a la matriculación, que se considera **crítica, suficiente y relevante** de cara al estudiante, tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de aprendizaje. La Facultad de Ciencias de la Información garantiza la validez de la información pública disponible.

El **enlace** de la página Web es el siguiente: www.ucm.es/comunicacion-politica

Esta información está **actualizada** y su estructura permite un **fácil acceso a la misma**. La estructura y contenidos de la página Web han sido elaborados siguiendo las **indicaciones y recomendaciones tanto de la Oficina para la Calidad de la UCM** (a través de la Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria anual) como de la **Fundación para el Conocimiento Madri+d**, a través del Informe Final de la Renovación de la Acreditación (diciembre 2016).

Por último, hay que destacar que la información presentada se adecua a lo expresado en la **memoria verificada del Título**.

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN ESTUDIOS AVANZADOS EN COMUNICACIÓN POLÍTICA

SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC)

ATENCIÓN: Las fortalezas del Máster EACP se recogen en el Subcriterio 6 y las debilidades en el Subcriterio 7 de esta misma Memoria
--

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan

El sistema interno de garantía de la calidad que sigue el Máster EACP consta de **dos instituciones principales**: La Comisión de Calidad y la Comisión de Coordinación. Las describimos brevemente:

1) **Comisión de calidad** de la Facultad de Ciencias de la Información:

Los integrantes de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información durante el curso 2016/2017 fueron los que figuran en la siguiente tabla:

Nombre	Apellidos	Colectivo
Carmen	Pérez de Armiñán García-Fresca	Presidenta
Jorge	Clemente Mediavilla	Vicedecano de Calidad
Joaquín	Sánchez Herrera	Vicedecano de Investigación
Ananda	Martínez Alvarez	Gerente
Eusebio	Moreno Mangada	Secretario
Alfredo	Arceo Vacas	Coord. del Máster en Comunicación de las Organizaciones
Francisco	Bernete García	Coord. del Máster en Comunicación Social
Francisco	Bustamante Ramírez	Coord. del Doctorado Comunicación Audiovisual y Publicidad y RR.PP.
M ^a Jesús	Casals Carro	Coord. del Master en Investigación en Periodismo: Discurso y Comunicación
Wenceslao	Castañares Burcio	Coord. del Máster Análisis Sociocultural del Conocimiento y de la Comunicación
José Luis	Dader García	Coord. del Doctorado en Periodismo
M ^a Luisa	García Guardia	Coord. del Grado en Publicidad y RR.PP.
Norberto	Mínguez Arranz	Coord. del Máster en Comunicación Audiovisual para la Era Digital
M ^a Antonia	Paz Rebollo	Coord. del Máster en Patrimonio Audiovisual
Antón	Rodríguez Castromil	Coord. del Máster en Estudios Avanzados en Comunicación Política
Rafael	Rodríguez Tranche	Coord. del Grado en Comunicación Audiovisual
Ángel Luis	Rubio Moraga	Coord. del Grado en Periodismo
Carmen	Salgado Santamaría	Coord. del Máster en Periodismo Multimedia Profesional
Pilar	Vega Rodríguez	Coord. del Máster en Escritura Creativa
F ^o Javeir	Galán Gamero	Evaluador Externo – Universidad Carlos III de Madrid
Mario	Sánchez García	Representante de Alumnos

2) La **Comisión de Coordinación** del Máster EACP en el curso 2016/2017 estuvo formada por:

Nombre	Apellidos	Colectivo
Antón	Rodríguez Castromil	Prof. Contratado Doctor y Coord. del Máster EACP
Aina	López Yáñez	Profesora Titular y Directora del Dep. de Sociología VI
Ángel	Zurdo Alaguero	Profesor Contratado Doctor y Secretario del Dep. de Sociología VI
María Luz	Morán Calvo-Sotelo	Catedrática de Universidad – Prof. del Máster
José Luis	Dader García	Catedrático de Universidad – Prof. del Máster
Luis	García Tojar	Profesor Contratado Doctor – Prof. del Máster
José A.	Ruiz San Román	Profesor Titular– Prof. del Máster
José	Gualda Camacho	Representante alumnos (2016/2017)
Alberto	Sanz Blanco	Representante alumnos (2016/2017)
Raquel	Ángel Parra	Representante del PAS

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones

Las mencionadas comisiones están organizadas conforme a la normativa de calidad aprobada y por los criterios jerárquicos de la Universidad Complutense de Madrid.

A) Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información se rige por el **Reglamento general** aprobado por la Junta de Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid el 27 de enero de 2010.

La Comisión de Calidad ha impulsado y organizado la **creación de las nuevas Titulaciones** de la Facultad y se ha ocupado del **seguimiento de los criterios de calidad**. Es el órgano competente y responsable de la **calidad del conjunto de Titulaciones** y se ocupa de **garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad**.

El **representante del Máster EACP** en la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información es siempre su **Coordinador**, que será el encargado de hacer valer la posición del Máster EACP frente a los distintos colectivos que componen la Facultad de Ciencias de la Información. Durante el curso 2016/2017 el Coordinador fue el profesor Antón R. Castromil.

B) Comisión de Coordinación del Máster EACP

La Comisión de Coordinación del Máster EACP es un **órgano plural** en el que se encuentran representados los intereses y la voz de los **distintos colectivos que componen el Máster**. De este modo la Comisión actúa como un órgano que vela por el **buen funcionamiento integral de la Titulación** y es sensible a las demandas de los distintos colectivos que lo componen.

Cuenta con un **reglamento propio** aprobado por la Junta de Facultad de Ciencias de la Información de 3 de noviembre de 2011. La Comisión desempeña la doble función de:

- 1) Hacer cumplir la **normativa emanada del organismo superior**.
- 2) Sacar adelante las **tareas organizativas** del día a día de la Titulación.

Asimismo, la Comisión de Coordinación ha actuado como **órgano de reflexión** para la **introducción de mejoras**. Entre sus decisiones destacan:

- La elaboración de **encuestas propias de satisfacción de los alumnos**, distintas de la Encuesta de Satisfacción de la Universidad Complutense para completar y enriquecer la información disponible.
- Un sistema de adjudicación de **profesores orientadores** para estimular el aumento del número de estudiantes que terminan su Trabajo Fin de Máster (TFM, en adelante) en el curso corriente.
- La inclusión integral de datos de los profesores del Máster en la página web de la Titulación **incluyendo un breve CV** con sus **líneas de investigación** para facilitar el proceso a egresados y la elección de tutor del TFM a los estudiantes.
- La inclusión del perfil de "comunicación política" dentro del **sistema Complutense de Gestión de Prácticas Externas (GIPE)** para posibilitar la consecución de prácticas entre nuestros alumnos.
- La **renovación de la plantilla de profesores** del Máster y la **activación y remodelación de algunas asignaturas**.

Conviene subrayar, por último, que desde el Máster se hace especial hincapié en la puesta a disposición del alumnado de un **sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias** que combina tanto las diferentes vías de reclamación que contempla la Universidad, como una vía interna de conciliación. Todo el proceso se encuentra claramente especificado en la web del Máster EACP.

Esta **vía interna** se canaliza a través del Coordinador del Máster y tiene por objeto la mediación y conciliación de los conflictos de intereses que pudieran surgir, de manera que el sistema de reclamación y su posible subsanación resulten mucho más dinámicas.

Si la solución no es posible existen **cuatro cauces** debidamente explicados en la página web de la Titulación:

- 1) Recurso ante el **Tribunal de Reclamaciones** del Máster EACP.
- 2) Recurso ante la **Comisión de Calidad** de la Facultad de Ciencias de la Información.
- 3) Recurso ante la **Defensora del Estudiante** de la Universidad Complutense de Madrid.
- 4) Empleo del **buzón de quejas y sugerencias** instalado en lugar visible en la página web del Máster EACP.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A) Reuniones de la Comisión de Calidad (curso 2016/2017)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
12/12/2016	Acreditación de los Másteres de la Facultad de Ciencias de la Información	Se programan reuniones con los Másteres que tienen que renovar su acreditación. No afecta al Máster EACP
01/02/2017	Aprobación de los autoinformes para el proceso de acreditación de Másteres	Se programa una nueva reunión de la Comisión para el 22 de febrero que apruebe los informes de seguimiento de los Másteres de la Facultad
22/02/2017	Aprobación de los informes de seguimiento de los ocho Másteres de la Facultad	Se emplaza la aprobación definitiva a la Junta de Facultad de Ciencias de la Información
27/03/2017	Modificación del nombre de tres asignaturas del Máster EACP	Se aprueba la modificación del título de tres asignaturas para adaptarlas a los cambios de profesores para el curso 2017/2018

B) Reuniones de la Comisión de Coordinación del Máster EACP (curso 2016/2017)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
27/10/2016	Encuestas internas, sustitución de profesores y asuntos de trámite	<ul style="list-style-type: none"> • La Comisión acuerda elevar consulta a los servicios jurídicos de la UCM la conveniencia o no de publicar los resultados de las encuestas internas. • La Comisión aprueba la incorporación de la profesora Raquel Rodríguez (URJC) como sustituta del fallecido profesor Fermín Bouza

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
15/12/2016	Seguimiento de los egresados del Máster, encuestas internas y asuntos de trámite	<ul style="list-style-type: none"> La Comisión reconoce la dificultad de establecer un sistema de seguimiento de los egresados del Máster. Se propone explorar la idea de alguna plataforma en Internet La Comisión no alcanza acuerdo para la publicación de las encuestas internas. Se decide mantenerlas sólo a disposición de cada profesor de forma privada
24/03/2017	Cambio de denominación de asignaturas y asuntos de trámite	<ul style="list-style-type: none"> Ante la jubilación de dos profesores y el fallecimiento de un tercero, la Comisión aprueba cambios no sustanciales en los títulos de las asignaturas que dejan estos profesores a instancia de los profesores que las impartirán a partir del curso 2017/2018
27/09/2017	Guías docentes, balance del curso 2016/2017 y asuntos de trámite	<ul style="list-style-type: none"> Balance del curso 2016/2017: Aumenta el número de alumnos, se renueva la plantilla de profesores y activación de la asignatura "Nuevas tecnologías y comunicación política" Aprobación de las guías docentes de las diferentes asignaturas del Máster EACP para el curso 2017/2018

SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

ATENCIÓN: Las **fortalezas** del Máster EACP se recogen en el Subcriterio 6 y las **debilidades** en el Subcriterio 7 de esta misma Memoria

Se han calculado los **indicadores cuantitativos** establecidos en el SGIC, que permiten analizar, entre otros, el **cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje**. Se disponen de indicadores procedentes de:

- A) La **Comunidad de Madrid** (ICM 1-8)
 B) La **Universidad Complutense de Madrid** (IUCM 6-15)

A) INDICADORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

	Curso 2012-13	Curso 2013-14	Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17
Plazas de nuevo ingreso ofertadas (ICM-1)	60	60	60	60	60
Matrículas de nuevo ingreso (ICM-2)	30	21	35	31	37
Porcentaje de cobertura (ICM-3)	50,00%	35,00%	58,33%	51,67%	61,66%

	Curso	Créditos matriculados	Créditos superados	Tasa de rendimiento
Tasa de rendimiento del Título (ICM-4)	2012-13	1998	1764	88,29%
	2013-14	1374	1254	91,27%
	2014-15	2076	1902	91,62%
	2015-16	1938	1752	90,40%
	2016-17	2244	1986	88,50%

	Curso	Tasa abandono en Periodismo	Tasa de abandono del Máster EACP
Tasa de abandono del Grado (ICM-5)	2012-13	16,56%	10,00%
	2013-14	16,61%	9,52%
	2014-15	15,36%	8,57%
Tasa de abandono del Máster (ICM-6)	2015-16	16,05%	16,13%
	2016-17	16,31%	16,12%

	Curso	Tasa de eficiencia
Tasa de eficiencia de los egresados (ICM-7)	2012-13	96,23%
	2013-14	-
	2014-15	97,56%
	2015-16	95,39%
	2016-17	99,33%

	Curso	Tasa de graduación
Tasa de Graduación (ICM-8)	2012-13	83,33%
	2013-14	78,57%
	2014-15	76,19%
	2015-16	90,63%
	2016-17	67,72%

B) INDICADORES DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

	Curso 2012-13	Curso 2013-14	Curso 2014-15	Curso 2015-16
Tasa de participación en el programa de evaluación docente (IUCM-6)	20,00%	35,71%	50,00%	61,54%
Tasa de evaluaciones en el Programa de evaluación (IUCM-7)	6,67%	7,14%	25,00%	15,38%
Tasa de evaluaciones positivas del profesorado (IUCM-8)	100%	100%	100%	100%

	Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17
Satisfacción de alumnos con el Título (IUCM-13)	8,25	6,8	4,6
Satisfacción del profesorado con el Título (IUCM-14)	7,1	7,4	8,25
Satisfacción del PAS del centro (IUCM-15)	-	7,4	7,33

2.1.- Análisis cualitativo de los Resultados Académicos.

En este apartado se desarrollan con mayor profundidad las principales conclusiones de los indicadores ya señalados de la **Comunidad de Madrid (IUC)** y de la **UCM (IUCM)**. Además, se comentará el **sistema de valoración propio de la calidad del Máster EACP**.

A) INDICADORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (IUC)

El Título tiene ya una trayectoria de **seis cursos finalizados** (2011-2017), por lo que podemos realizar una **reflexión** sobre el Título y los **objetivos** que se proponían en la Memoria verificada.

Los primeros indicadores ponen en relación las **plazas ofertadas (ICM-1)** (en el caso del Máster EACP, 60) con la **efectiva matriculación de estudiantes (ICM-2)**. En los dos primeros años de implantación fueron 29 y 30, respectivamente, para, durante el curso 2013/2014, experimentar un descenso hasta las 21 matrículas. A partir de este curso parece que **el Máster inicia una tendencia al alza**: 35 matrículas en el curso 2014/2015, 31 el curso 2015/2016 y 37 en el 2016/2017).

A ello se une que los **porcentajes de cobertura (ICM-3)**, con algunos altibajos, aumentan año a año hasta alcanzar un **récord de más del 60% en el curso 2016/2017**. Es probable que las acciones de difusión del Título puestas en marcha a partir del curso 2012/2013 hayan surtido efecto: anuncio en las pantallas de la Facultad, página web reformada y más atractiva, empleo de redes sociales, etc.

Nos planteamos como posibles **vías de mejora** de los indicadores comentados (ICM-1, 2 y 3) continuar con la publicitación del Máster EACP en los mismos canales, así como en el diseño y mantenimiento de una atractiva y nueva página web cada vez más interactiva. La actividad de la **cuenta oficial del Máster en Twitter (@MasterEACP)** podría ayudar también al conocimiento de la Titulación.

La **tasa de rendimiento (ICM-4)** del Título ha sido siempre superior al 80%, por lo que podemos decir que **resulta satisfactoria y da cuenta de la adecuada secuenciación de módulos y materias en el plan de estudios**, con ritmos y esfuerzos asumibles por los alumnos.

La **tasa de abandono (ICM-6)** se sitúa en el entorno del 10% desde el curso 2012/2013, aumentando sensiblemente en el último año académico del que disponemos datos (2016/2017; 16,13%).

Una posible **vía de mejora** para intentar un descenso de esta tasa de abandono tiene que ver con el principal escollo que venimos detectando en la finalización del Máster EACP: El **Trabajo Fin de Máster (TFM)**. En este sentido, durante el curso 2016/2017 se ha puesto en marcha un **sistema de asignación de profesores-orientadores** que, desde el principio de curso, tienen la función de encauzar el alumno hacia un tema y un profesor del Máster que pudiera dirigir un TFM sobre ese campo de investigación. En este sentido, la claridad de las líneas de investigación y los CV disponibles en la web del Máster EACP esperamos que faciliten la labor de elección de tutor del TFM por parte del alumnado.

Los datos sobre la **tasa de eficiencia (ICM-7)** y sobre la **tasa de graduación (ICM-8)** parecen satisfactorios. Los primeros se sitúan siempre superando el 90% y los segundos oscilan entre el 76,19% del curso con menor tasa de graduación (2014/2015) y el 67,72% del último curso del que se disponen datos (2016/2017).

B) INDICADORES DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (IUCM)

Analizamos brevemente algunos resultados de las encuestas que la Universidad Complutense de Madrid ha realizado a los colectivos de alumnos, PDI y PAS en el curso 2016/2017.

1) La **encuesta a estudiantes** revela que los alumnos de mayor edad valoran mejor el Máster EACP que los más jóvenes. Esto puede relacionarse con la **demandas de un mayor componente práctico** entre aquellos grupos de edad que están a las puertas de su incorporación al mundo laboral. La **vía de mejora** que se propone aquí tiene que ver con la remodelación del Taller en Comunicación Política, tal y como se explica con detalle en el apartado 5.2 del Subcriterio 5.

Otros datos a destacar, de manera muy sintética son:

- La satisfacción con el **proceso de matrícula** es alto.
- Los indicadores referidos a las **asignaturas que se imparten** (alcance de objetivos propuestos, contenidos innovadores, solapamiento de materias y adecuación de los materiales ofrecidos) pueden considerarse satisfactorios.
- Los indicadores sobre el **acceso al mundo laboral e investigador** superan con holgura el aprobado.
- La satisfacción con la **labor del profesorado** (los profesores son buenos, su labor es correcta) es también alta.
- Los indicadores **relacionados con la UCM** (recursos, actividades complementarias, atención al estudiante y prestigio) superan el notable.

Se observa además que, en general, los estudiantes del Máster EACP muestran un **nivel de compromiso** entre moderado y alto con la Titulación, desarrollando un cierto **orgullo de pertenecer a la comunidad UCM**.

2) La **encuesta al Personal Docente e Investigador** (PDI) ofrece, tradicionalmente, resultados mucho más positivos, tanto hacia la Universidad como hacia la Titulación (IUCM-14). El curso 2016/2017 no es una excepción, es más, alcanza la valoración más alta de los últimos años.

Se observa también una **mayor satisfacción por el Máster EACP** que por la Facultad de Ciencias de la Información lo que constituye una tendencia contraria a la observada en la encuesta de alumnos.

En aspectos más concretos como la **idoneidad de las aulas**, los **espacios para las prácticas** o la **calidad del Campus Virtual**, la satisfacción del profesorado resulta bastante notable. Y, en esta misma línea, destaca la alta valoración (notable alto) de la **atención prestada por el PAS**, el **apoyo técnico** y la **gestión de los procesos administrativos**.

Otros elementos que influyen en la satisfacción de los profesores tiene que ver con la **organización de los horarios**, la **accesibilidad a la información del título** o el grado de **implicación de los alumnos**. Todos estos indicadores se sitúan entre el notable alto y el sobresaliente.

Referido a los alumnos, los profesores del Máster EACP, mantienen una actitud, en general, bastante positiva en indicadores como la **autonomía en el trabajo**, el progreso en el **proceso de aprendizaje** y, sobre todo, su nivel de adquisición de las **competencias transmitidas**.

Otros indicadores como el **compromiso** siguen esta misma senda de mayor valoración general de la Titulación entre el grupo de los profesores. Niveles de satisfacción especialmente altos se

encuentran en cuestiones como el hecho de **volver a trabajar como PDI o recomendar la UCM a un estudiante**.

La **vía de mejora** que se propone tiene que ver con la remodelación de la plantilla del Máster EACP con profesores más jóvenes y motivados. Se explican todos los detalles de esta remodelación en el Subcriterio 5.

3) Las encuestas al **Personal de Administración y Servicios (PAS)** se refieren a un nivel superior, al nivel de la Facultad de Ciencias de la Información. Podríamos decir que este colectivo se **encuentra a caballo** entre el grupo de los alumnos (más críticos) y de los profesores (más satisfechos).

En este sentido, cabe destacar los **niveles de satisfacción** con su trabajo superan el 7 y, sobre todo, las altas valoraciones de los indicadores que tienen que ver con el **compromiso** con la UCM. Todos bastante altos en cuestiones como **volver a trabajar en la UCM**, recomendar la Universidad a una **tercera persona** o hacer lo propio con alguna de sus **Titulaciones**.

NOTA: Se adjunta a esta Memoria documento PDF con los resultados de las encuestas UCM referidos al Máster EACP (Doc. 001)

C) SISTEMA DE EVALUACIÓN INTERNO DE LA CALIDAD DEL MÁSTER EACP

El esfuerzo realizado desde el Máster EACP para **mejorar la calidad** se pone de manifiesto en el trabajo de recogida de datos de satisfacción del alumnado a través de **encuestas propias**.

Las razones que nos han llevado a instaurar todos los años un sistema de encuestas propias tienen que ver con la **necesidad de completar la información proporcionada por las encuestas de la UCM y los indicadores de la Comunidad de Madrid**.

Desde el Máster EACP se pretende conseguir **información detallada sobre el nivel de satisfacción de todas y cada una de las asignaturas que forman parte del plan de estudios del Máster**. De este modo, las acciones de mejora de la calidad se vuelven mucho más específicas y certeras.

NOTA: Se adjunta a esta Memoria documento PDF con los resultados de nuestra encuesta propia (curso 2016/2017) (Doc. 002)
--

A continuación, resumimos los **datos más relevantes referidos al curso 2016/2017**: La encuesta puesta en marcha incluye **23 indicadores** que incluyen cuestiones referentes al programa de la asignatura, la información sobre la asignatura, la asistencia a clase del profesor, el respeto al horario, la calidad de las tutorías y cuestiones relacionadas con la explicación como:

- La orientación académica y la preparación adecuada de las clases
- La claridad de las explicaciones y el fomento de interés por la materia
- El dominio de los contenidos y la correcta utilización de medios didácticos
- La buena organización de la clase y el dispense de materiales y bibliografía suficiente
- El cumplimiento del programa
- La satisfacción de las expectativas

En general, las encuestas nos han servido para localizar los lugares en los que el Máster EACP tiene un **amplio margen de mejora** que son:

- **Una asignatura concreta del plan de estudios** recibe en la mayoría de indicadores una puntuación muy por debajo de la media. La Comisión del Máster, informada de la situación, ha decidido delegar en el Coordinador la recogida de información junto con el profesor responsable de la asignatura para intentar elevar la satisfacción del alumnado.
- Otras **dos asignaturas** del plan de estudios reciben **puntuaciones bajas** con respecto a la media en algunos indicadores. Pero estas dos asignaturas cambian de profesor, por motivos de jubilación, para el curso 2017/2018 (acúdase a los subcriterios 3 y 5), por lo que la Comisión del Máster ha decidido esperar a recabar más datos en próximos cursos.

El resto de asignaturas y profesores reciben, en general, puntuaciones de superiores a 7 puntos en una escala 0-10.

SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

ATENCIÓN: Las **fortalezas** del Máster EACP se recogen en el Subcriterio 6 y las **debilidades** en el Subcriterio 7 de esta misma Memoria

Calificación del estado de implantación: **En vías de implantación.**

Durante el curso 2016/2017 la Comisión de Coordinación del Máster EACP se ha impuesto las siguientes tareas:

- 1) **Remodelación de la plantilla del Máster EACP** debido a dos jubilaciones y una defunción. El Máster cuenta ya con un profesorado estable y de calidad que asegura continuidad para los próximos años. Podríamos decir que hemos afrontado con éxito casi un cambio generacional.
- 2) Ha puesto en marcha las **principales recomendaciones de la Fundación Madri+d**, entre ellas:
 - La activación para el curso 2017/2018 de una asignatura (“**Nuevas tecnologías y comunicación política**”) con elevado índice de demanda y que llevaba cuatro cursos desactivada.
 - Se remodeló también el “**Taller en comunicación política**” con el fin de **aumentar el componente práctico-profesional** de la Titulación, tan demandado por los estudiantes (véase punto 2.1 del subcriterio 2 de esta misma Memoria).
- 3) Ha implantado una serie de **medidas de mejora** (profesores-orientadores, reestructuración de horarios, jornadas de orientación) para que los alumnos terminen sus respectivos TFM y, así, consigan sus correspondientes Títulos de Máster.
- 4) Ha seguido elaborando **encuestas propias de evaluación de la calidad docente** y de satisfacción del alumnado del Máster EACP.

Las **relaciones entre las Comisiones de la Facultad y del Máster** han sido fluidas. El Máster EACP ha encontrado en la Facultad un **apoyo permanente** y ha cumplido siempre los requisitos que la Facultad le ha hecho llegar.

La Comisión de Calidad ya **apoyado los cambios en la denominación de las asignaturas** (reunión del 27/03/2017) asignadas a los nuevos profesores, para que éstos se sintiesen más cómodos con su nueva tarea docente, tal y como se explica en el subcriterio 5 de este misma Memoria.

La **medición de la inserción laboral** es otro objetivo **difícil de alcanzar** para un Máster, pero muy importante. Se trata de una vía de mejora solicitada por la Fundación Madri+d no sólo al Máster EACP, sino a la práctica totalidad de Másteres ofertados por la Universidad.

La escasez de medios y la sobrecarga de trabajo nos ha **impedido implementar una plataforma on line** en la que el Máster EACP pueda establecer algún tipo de contacto con sus antiguos alumnos. Aunque este tipo de herramientas quizá fuesen más efectivas si se implantasen a nivel de toda la Universidad.

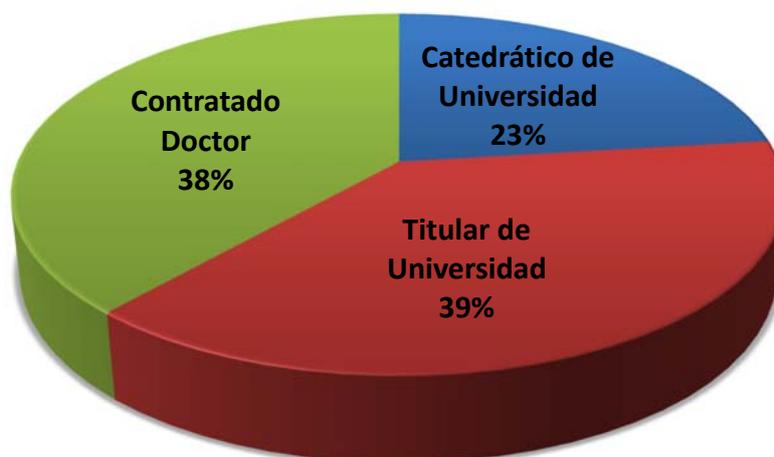
3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

ATENCIÓN: Las **fortalezas** del Máster EACP se recogen en el Subcriterio 6 y las **debilidades** en el Subcriterio 7 de esta misma Memoria

Calificación del estado de implantación: **Implantado.**

En el curso 2016/2017 uno de los catedráticos que formaban parte de la plantilla del Máster en 2015/2017 han causado baja por fallecimiento. Otro catedrático del Máster EACP se jubiló y ya no formará parte de la plantilla para el próximo curso.

De este modo la composición del profesorado del Máster en el curso 2016/2017 fue:



3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Calificación del estado de implantación: **Sin implantar (no procede)**

Al tratarse de un Máster académico, el Máster EACP no dispone de prácticas curriculares.

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Calificación del estado de implantación: **Sin implantar (no procede)**

3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

ATENCIÓN: Las **fortalezas** del Máster EACP se recogen en el Subcriterio 6 y las **debilidades** en el Subcriterio 7 de esta misma Memoria

Calificación del estado de implantación: **Implantado.**

La satisfacción de estudiantes, PDI y PAS que participan en el Máster EACP ha sido ya analizado en el punto 2.1 del Subcriterio 2 de esta misma Memoria.

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

ATENCIÓN: Las **fortalezas** del Máster EACP se recogen en el Subcriterio 6 y las **debilidades** en el Subcriterio 7 de esta misma Memoria

Calificación del estado de implantación: **En vías de implantación**

Uno de los principales caballos de batalla y una de las cuestiones que más quebraderos de cabeza está provocando tanto en el marco del Máster EACP como, en general, en el conjunto de Másteres de la UCM es la cuestión del análisis de la **inserción laboral de los alumnos.**

Para tratar el problema, la Comisión de Coordinación del Máster EACP (reunión del 15/12/2016 explicada en el punto 1.3 del subcriterio 10 del Criterio 2) exploró la **implantación de algún tipo de plataforma web** para mantener en contacto a los egresados y conseguir información sobre su grado de inserción laboral.

La propuesta no fructificó por **falta de medios y personal.** Quizá tal labor deba corresponder a la infraestructura de la propia Universidad ya que la carga docente e investigadora de los profesores del Máster EACP no les permite construir herramientas de este tipo.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Calificación del estado de implantación: **Implantado.**

Ya analizado en el Subcriterio 1, punto 1.2B

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

ATENCIÓN: Las **fortalezas** del Máster EACP se recogen en el Subcriterio 6 y las **debilidades** en el Subcriterio 7 de esta misma Memoria

4.1.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa, para la mejora de la propuesta realizada.

Siguiendo las recomendaciones de la Fundación para el Conocimiento Madri+d, en su informe final de renovación de la acreditación de expediente (RUCT) 4312743 de diciembre de 2016 se han implantado las siguientes medidas:

- 1) Se iniciaron las gestiones para la **activación de la asignatura “Nuevas tecnologías y comunicación política”** que entrará a formar parte de la oferta docente del Máster EACP en el próximo curso 2017/2018.
- 2) Se ha puesto en marcha en el curso 2016/2017 un **sistema de asignación de profesores orientadores para el TFM** intentar aumentar la tasa de graduación, disminuyendo así la tasa de abandono.
- 3) Se ha migrado y establecido una **nueva página web de la Titulación**, plenamente operativa ya desde este curso 2016/2017.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

No procede

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.

No procede

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.

Indicado en el punto 4.1 de este subcriterio 4 de la Memoria

4.5.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

Indicado en el punto 4.1 de este subcriterio 4 de la Memoria

SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

5.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas

No procede

5.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones **NO** sustanciales realizadas

En el curso 2016/2017 el Máster EACP ha sufrido una baja de profesorado y su consiguiente sustitución de urgencia por una profesora especialista en la materia. El profesor encargado de la asignatura **“Agenda, política y medios”** falleció de manera repentina y su lugar fue ocupado de forma provisional (sólo para el curso 2016/2017) por la profesora **Raquel Rodríguez** en virtud

de una invitación aprobada y cursada por la Comisión del Máster en reunión plenaria celebrada el 27 octubre de 2016.

La Comisión de Coordinación (24/03/2017) aprobó también la **sustitución de dos profesores** que accedieron a la jubilación y causaron baja para el curso 2017/2018.

De forma paralela, la Comisión de Coordinación (24/03/2017) y la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información (27/03/2017) dieron su **visto bueno** a la introducción de modificaciones no sustanciales en la denominación de las siguientes asignaturas:

Asignatura (Curso 2016/2017)	Profesor que causa baja (2016/2017)	Nueva denominación (Curso 2017/2018)	Nuevo profesor (Curso 2017/2018)
Agenda política y medios	Raquel Rodríguez (sustitución de urgencia)	Agendas, encuadres y comunicación política	Antón R. Castromil
Partidos, clase política y liderazgo	Antón R. Castromil (cambio de asignatura)	Partidos, ideologías y liderazgo políticos	Emilio Martínez
Marketing político	Javier del Rey (jubilación)	Marketing político, mediatización y ciberpolítica	José Luis Dader
Ciudadanía, audiencias y opinión pública	Félix Ortega (jubilación)	(permanece igual)	José A. Ruiz San Román
Taller de investigación e intervención en comunicación política	José Luis Dader y José A. Ruiz San Román (cambio de asignatura)	(permanece igual)	Luis García Tojar Antón R. Castromil

Por último, la Comisión de Coordinación (Reunión 27/09/2017), siguiendo las recomendaciones de la Fundación Madri+D, decide activar la asignatura **“Nuevas tecnologías y comunicación política”** a cargo de la profesora Ana Fernández Zubieta.

La activación de esta asignatura sobre nuevas tecnologías se había convertido en un **objetivo prioritario del Máster EACP** y en una de las **principales recomendaciones de la Fundación Madri+d** en su informe final sobre la renovación de la acreditación del Máster (diciembre 2016). En el próximo curso 2017/2018 por fin se habrá podido activar tal asignatura.

De esta forma se sientan las bases para que un total de **seis asignaturas** del Máster EACP sufran cambios de cara al curso 2017/2018 con el objetivo último de **sentar las bases para la estabilidad en los próximos años**. Se podría decir que el Máster ha sufrido un auténtico **cambio generacional**.

El cambio de denominación de las asignaturas que figuran arriba **se justifica** por un intento de amoldar las peculiaridades de los nuevos profesores a tales asignaturas. De este modo, aprovechando el talento del nuevo profesorado se apuesta también (al ser un cambio no sustancial) por dar continuidad a materias que están funcionando bien (las encuestas propias así lo señalan) y que tienen ya una experiencia acumulada de varios cursos académicos.

La **remodelación del Taller de investigación** obedecer a un doble objetivo: Por una parte, libera a los dos profesores que lo impartieron en el curso 2016/2017 canalizándolos hacia dos asignaturas de profesores que se jubilaron (Marketing político y Ciudadanía, tal y como se puede observar en el cuadro de arriba).

Por otra parte, permite que los nuevos profesores intenten un **sesgo más práctico en el Taller**, en un intento por satisfacer la reiterada demanda por parte del alumnado de un mayor componente práctico en el Máster.

5.3 Procedimiento para el cambio de asignaturas

Todos estos cambios en las asignaturas del Máster AEACP señalada en el anterior epígrafe no afectan a los módulos y/o materias del plan de estudios, ni alteran de forma sustancial sus contenidos y las competencias que se adquieren mediante ellos.

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

Las **fortalezas principales** del Máster EACP son:

- 1) Un **Plan de Estudios coherente**, orientado tanto hacia la investigación científica como a la intervención profesional en el campo de la Comunicación política.
- 2) Un **cuerpo de profesores altamente capacitados e implicados** en la tarea de consolidar la formación avanzada de investigadores y profesionales en este campo. Especialistas que han contado con el asesoramiento de expertos de prestigio internacional.
- 3) Un **alumnado heterogéneo y multicultural**, procedente de diversos países, por lo general muy interesado en la materia.
- 4) Un **campo académico y profesional en auge** que mantiene una demanda creciente de conocimiento técnico y manifiesta una gran disponibilidad a colaborar con la Universidad en dotar a la Comunicación política de un estatuto serio.

Vías de mejora:

- Consolidar la **renovación de la plantilla de profesores** ante la baja de tres docentes. Los nuevos profesores, que está previsto **se hagan cargo de sus respectivas asignaturas durante el curso 2017/2018**, asegurarán la continuidad del Máster EACP para los próximos años. Se trata de personal **altamente motivado**.
- Consolidar la **reforma de algunas asignaturas del Máster EACP** que serán asumidas por los nuevos profesores. Se trata de **cambios no sustanciales** que, manteniendo el espíritu de las asignaturas originales, permitan que se adapten al perfil de los nuevos profesores que se incorporan a la Titulación. De este modo, aprovechamos tanto la **experiencia de años anteriores**, como el **potencial del nuevo personal**.
- Activación de asignatura sobre **nuevas tecnologías** y reestructuración del Taller en Comunicación Política, incidiendo en su **componente práctico**.
- Continuar con el **sistema de profesores-orientadores** para aumentar la participación de los alumnos en los TFM contribuyendo así a aumentar la tasa de graduación del Título.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC Indicadores de resultado Sistema para la mejora de la calidad del título Informes de seguimiento y Renovación de la Acreditación	Plan de estudios coherente Cuerpo de profesores cualificado y motivado	Ver subcriterio 3 y 6	- Incorporación de nuevos profesores - Incorporación de las destrezas de esos nuevos profesores mediante la modificación menor de algunas asignaturas - Activación de asignaturas de alta demanda
	Campo académico y profesional en auge	Ver subcriterio 5	- Reforma del Taller en Comunicación político incidiendo en el carácter práctico de la comunicación política

SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.

7.1.- Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas. Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

Con seis años de bagaje, **el SGIC comienza a poco a poco a convertirse en una herramienta eficaz** para detectar las debilidades del Máster EACP. La **Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Información** ha centrado su acción en trasladar a los Títulos la legislación general —un asunto que desde luego influye sobre la calidad— y los sistemas de evaluación están aportando información muy valiosa y oportunidades de mejora.

Las **principales debilidades** detectadas pueden agruparse en las siguientes categorías:

- **Dificultad para la elaboración en el curso corriente el trabajo TFM**, lo que podría estar repercutiendo en una tasa de abandono del Máster (ICM-5) relativamente alta (16,31% en el curso 2016/2017).
- **Cambio generacional en el Máster EACP** debido a jubilaciones y defunciones. Todo cambio, en este sentido, introduce ciertas **dosis de incertidumbre**. El Máster tiene que afrontar la renovación tanto de la experiencia de estos profesores que dejan de serlo como la plena integración del nuevo personal que se incorpora.
- Reforzar la **parte más práctica** de la Comunicación Política.

Las **vías de mejora** llevadas a cabo en respuesta a las debilidades detectadas han sido:

- Diseño de un **sistema de asignación de profesores-orientadores** para que los alumnos del Máster EACP puedan elegir tema y tutor de TFM con mayor facilidad y agilidad. En próximos cursos se evaluará el impacto de la medida en indicadores como la **tasa de abandono (ICM-6)** y la **tasa de graduación (ICM-8)**.

- Incorporación de **nuevos profesores y remodelación no sustancial de las asignaturas** a las que se incorporan los nuevos profesores con un doble objetivo: **no desaprovechar la experiencia acumulada** en asignaturas que llevan años funcionando bien y, al mismo tiempo, **incorporando a ellas el perfil investigador y el valor añadido de los nuevos profesores**, altamente motivados con su nueva labor.

- **Activación de la asignatura “Nuevas tecnologías y comunicación política”** para el curso 2017/2018 siguiendo las recomendaciones de la Fundación Madri+D y **remodelación de la asignatura “Taller de investigación en comunicación política”** para incidir en la parte práctica de la Titulación, constante demanda de los alumnos.

	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En Proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	Dificultad para elaborar el TFM	Desorientación de los alumnos	Sistema de profesores-orientadores	Comisión de Coordinación y Coordinador	Curso 2016/2017	En proceso
Indicadores de resultado	Cambio generacional profesorado	Jubilaciones y defunción	Incorporación de profesores jóvenes altamente motivados	Comisión de Coordinación y Coordinador	Curso 2016/2017	Implantado
Sistema para la mejora de la calidad del Título y Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	Activación de asignaturas	Alta demanda de la materia de esa asignatura	Activación de la asignatura "Nuevas tecnologías..."	Comisión de Coordinación y Coordinador	Curso 2016/2017	Implantado
	Aumento del componente práctico de la titulación	Demanda del alumnado de potenciar la parte práctica	Remodelación de la asignatura "Taller en comunicación política"	Comisión de Coordinación y Coordinador	Curso 2016/2017	Implantado
Modificaciones del plan de estudios	Modificación no sustancial de los nombres de algunas asignaturas	Incorporación de nuevos profesores	Cambio menor en la denominación de algunas asignaturas	Comisión de Coordinación y Coordinador	Curso 2016/2017	Implantado

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA
14 DE FEBRERO DE 2018

Estudios Avanzados en Comunicación Política
Máster Oficial

Según la media obtenida de las encuestas de valoración de cada uno de los alumnos CURSO 2016/2017

El/la profesor/a...	Asignaturas obligatorias						Asignaturas optativas									
	CIU	AGE	CUL	ANA	TLT	TLS	MAR	GEN	EFE	PRO	SIS	GRU	HIS	PAR	ENC	NTE
08 Entrega el programa al principio	8,78	7,87	9,57	8,23	9,27	7,63	9,00	9,82	9,55	9,35	9,58	8,92	8,50	8,82		
09 Ofrece un programa completo	8,26	7,60	9,26	7,86	9,35	7,88	8,00	9,73	8,85	8,59	9,75	8,75	1,75	8,65		
10 Ofrece información adecuada	7,41	7,06	9,17	8,23	9,35	8,19	8,08	9,91	9,00	7,53	9,75	8,75	5,75	8,53		
11 Asiste a clase regularmente	8,87	8,80	9,87	9,41	9,77	9,15	9,92	10,00	9,75	9,94	10,00	10,00	10,00	9,18		
12 Respeto el horario	7,78	8,69	9,52	9,50	9,19	9,23	9,83	10,00	9,85	6,82	9,83	9,42	8,50	9,00		
13 Atiende adecuadamente en tutorías	7,44	9,13	9,05	9,00	7,79	6,93	9,10	10,00	9,21	8,47	8,80	8,13	0,00	6,73		
14 Ofrece orientación académica	7,09	8,81	9,13	8,91	9,28	8,40	8,33	10,00	9,20	7,71	9,58	8,83	4,50	6,94		
15 Prepara bien las clases	5,96	8,50	8,48	7,82	9,42		5,83	9,91	9,05	8,24	9,83	7,67	3,00	7,76		
16 Explica con claridad	5,48	8,63	8,09	7,45	9,27		6,17	9,82	8,50	8,00	9,67	8,00	2,75	7,65		
17 Responde a las preguntas	5,70	8,31	8,26	8,09	9,62		6,92	9,90	9,05	8,12	9,58	8,50	6,25	7,41		
19 Fomenta el interés por la materia	5,26	8,00	7,26	7,68	8,92		6,42	10,00	8,90	7,71	9,92	6,08	3,75	7,18		
20 Domina los contenidos	8,78	9,69	8,96	9,18	9,54		7,42	10,00	9,20	9,29	9,92	9,08	7,75	8,06		
21 Utiliza bien los medios didácticos	7,09	8,75	7,30	8,23	9,54	8,00	7,75	9,91	8,70	8,71	9,08	8,00	4,25	8,18		
Integra bien teoría y práctica																
26 Organiza bien las act. prácticas	6,09	7,38	8,30	7,91	8,65		5,83	9,73	8,47	5,94	8,08	7,92	1,00	7,35		
27 Corrige bien los errores	5,74	8,07	8,09	7,73	8,27		6,58	9,82	8,40	6,94	9,17	7,83	3,50	6,53		
29 Facilita buenos materiales didácticos	7,04	8,19	8,00	7,77	8,73	7,05	7,50	9,82	8,75	8,65	8,50	7,67	5,75	7,53		
30 Ofrece bibliografía útil	7,59	9,38	8,17	7,68	8,46	6,44	8,08	9,82	8,75	8,59	9,58	6,64	5,75	7,75		
31 Evalúa adecuadamente	6,26	7,53	8,17	7,86	7,62	8,20	8,58	9,73	8,15	5,82	9,08	5,58	7,75	8,41		
34 Cumple el conjunto del programa	6,74	7,33	8,17	7,50	8,73	7,08	6,42	9,91	8,60	6,53	8,50	7,75	0,75	8,47		
38 Es un/a buen/a profesor/a	6,57	8,25	8,57	8,00	9,50	8,12	6,45	9,73	9,00	8,18	9,75	7,33	5,75	7,82		
40 Ofrece contenidos importantes	7,09	9,56	7,09	8,36	8,92	7,77	7,25	9,45	8,80	6,50	9,42	7,42	5,75	8,29		
44 Satisfizo mis mejores expectativas	4,57	6,88	6,39	7,05	8,04	6,23	5,27	9,82	8,25	5,47	9,08	5,25	2,75	7,59		
<i>Alumnos/as matriculados/as</i>	43	41	42	41	41	41	24	16	22	23	21	21	14	25		
<i>Alumnos/as encuestados/as</i>	23	16	23	22	26	26	12	11	20	17	12	12	4	17		

CIU Ciudadanía, audiencias y opinión pública

AGE Agenda, política y medios

CUL Cultura política y comportamiento político

ANA Análisis estadístico básico para el tratamiento de bases de datos

TLT Taller de investigación e intervención comunicación política
(Teoría)

TLS Taller de investigación e intervención comunicación política
(Seminarios)

MAR Marketing político

GEN Agendas de género y comunicación política

EFE Efectos políticos de los medios de comunicación de masas

PRO Problemas sociales y comunicación política

SIS Sistemas mediáticos y orden político

GRU Grupos de discusión, entrevistas y análisis de discurso

HIS Historia y teoría de la comunicación política

PAR Partidos, clase política y liderazgo

ENC Análisis de encuestas para la comunicación política

NTE Nuevas tecnologías y comunicación política

Encuestas de Satisfacción UCM

Informe de la Encuesta a Estudiantes

Curso 2016/2017

Nivel
Titulación

Máster

MASTER EN ESTUDIOS AVANZADOS EN COMUNICACIÓN POLÍTICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA IN...

Índice

- * Introducción
- * Características de la muestra
- * Satisfacción con la titulación y la UCM
- * Información y atención
- * Satisfacción
- * Compromiso

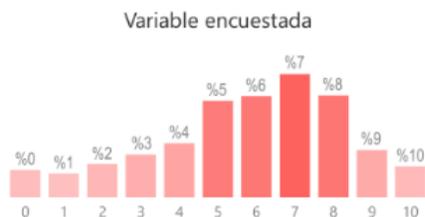
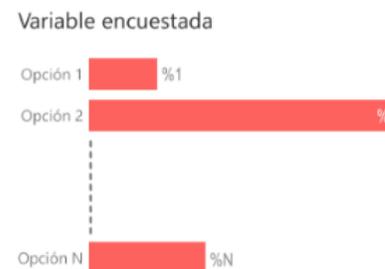
Introducción

El presente informe expone de forma visual los resultados de la encuesta realizada a los estudiantes para conocer su grado de satisfacción con diferentes servicios de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Da comienzo con la caracterización sociodemográfica de la muestra y otros parámetros descriptivos de la misma. A continuación, se comparan los resultados de satisfacción global con la UCM y con la titulación, en función de diferentes atributos. Posteriormente se detallan los resultados hallados para las variables relacionadas con la satisfacción de los estudiantes en relación a diferentes aspectos. Finalmente se presenta lo obtenido para las distintas dimensiones del compromiso (fidelidad, prescripción y vinculación) que mantienen los estudiantes con la institución. A lo largo del informe se han empleado los siguientes tipos de gráficas:

Tipo 1: Se han utilizado diagramas de anillos para representar los resultados de aquellas variables encuestadas con dos respuestas posibles (opción A y opción B). El porcentaje de respuestas de cada tipo (%A y %B) se muestra junto a la gráfica.



Tipo 2: Los resultados obtenidos para aquellas variables encuestadas con más de dos opciones de respuesta (Opción 1, ..., Opción N) se muestran mediante diagramas de barras. El porcentaje encontrado para cada una de ellas (%1, ..., %N) se presenta junto a la barra.



Tipo 3: Los resultados hallados para las variables encuestadas cuya respuesta sea una puntuación del 0 al 10 se representan mediante histogramas de frecuencias. El porcentaje de respuestas para cada puntuación (%0, ..., %10) se muestra junto a la barra correspondiente. El color de cada barra está graduado, desde oscuro hasta claro, en función de dicho porcentaje, de forma que la barra correspondiente a la moda de la distribución aparece con el color más oscuro posible. Bajo cada histograma se proporcionan también la media, desviación típica y mediana.

Tipo 4: Se han empleado diagramas de barras de colores con el objetivo de comparar el valor medio de la puntuación obtenida para diferentes variables encuestadas (V1, ..., VN). Dichos diagramas se acompañan con una tabla que lista la desviación típica y mediana calculadas a partir de los histogramas de frecuencias de dichas variables.



Tipo 5: La comparativa de los valores medios de satisfacción global con la UCM y con la titulación, en función de diferentes atributos, se realiza mediante diagramas de barras. Las barras de satisfacción global con la UCM se muestran en color diferente a las de satisfacción global con la titulación. El valor medio correspondiente a cada barra se da junto a la misma. Cada gráfica va acompañada por una tabla que lista la desviación típica y mediana de cada distribución.

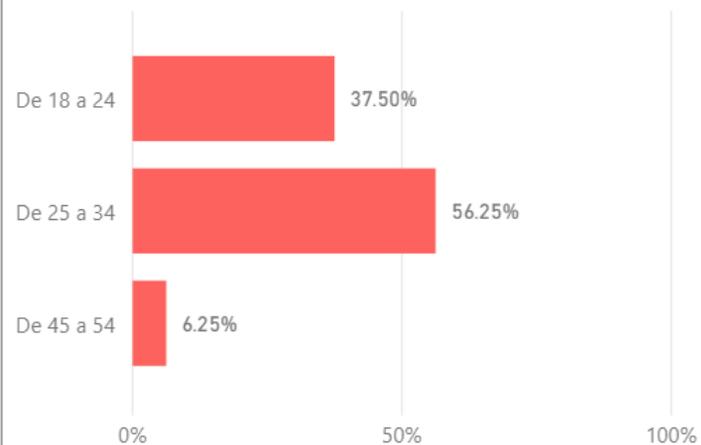


Características de la muestra

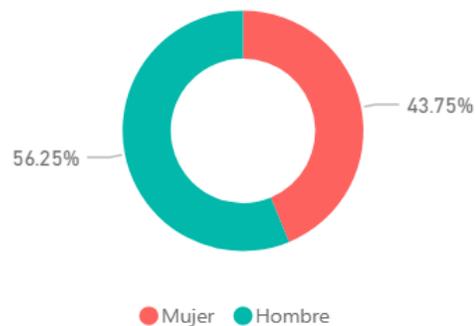
Total encuestados:

16

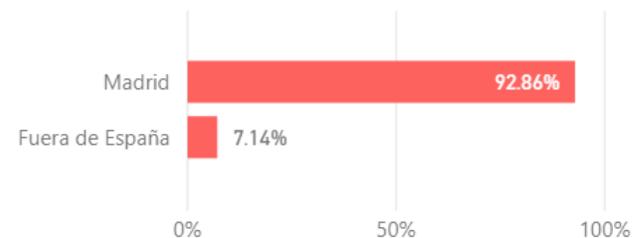
Edad (%)



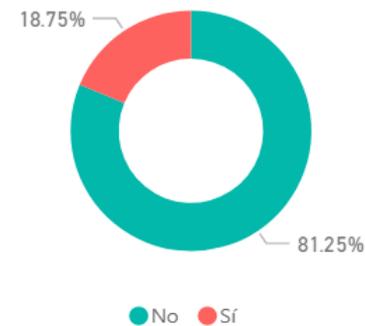
Sexo (%)



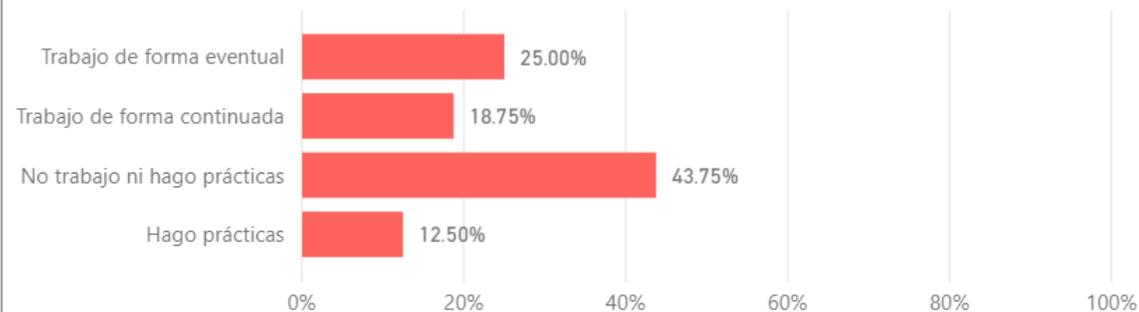
Lugar de residencia (%)



Estancia en el extranjero - Movilidad (%)



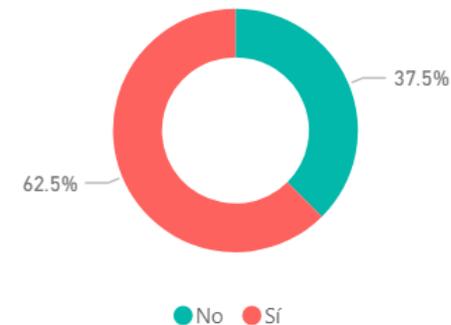
Situación laboral (%)



Puesto de trabajo relacionado con estudios (%)



Alumno inscrito en el OPE (%)

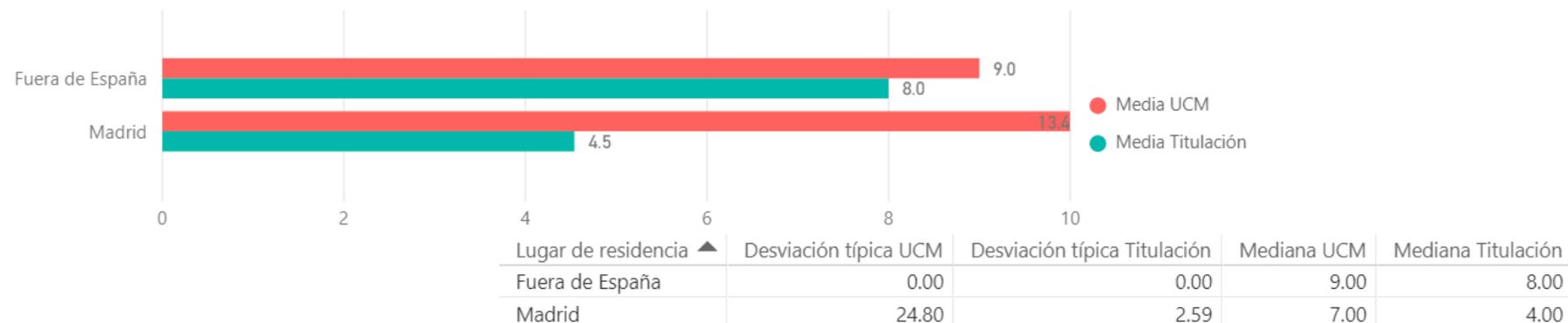


Satisfacción con la titulación y la UCM

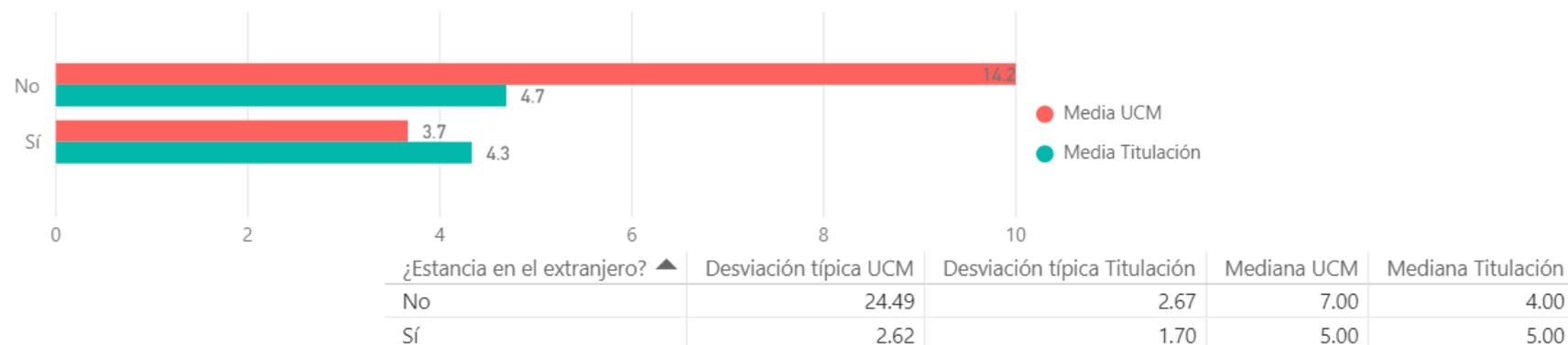
Satisfacción global con UCM y titulación (valoración en escala 0 - 10)



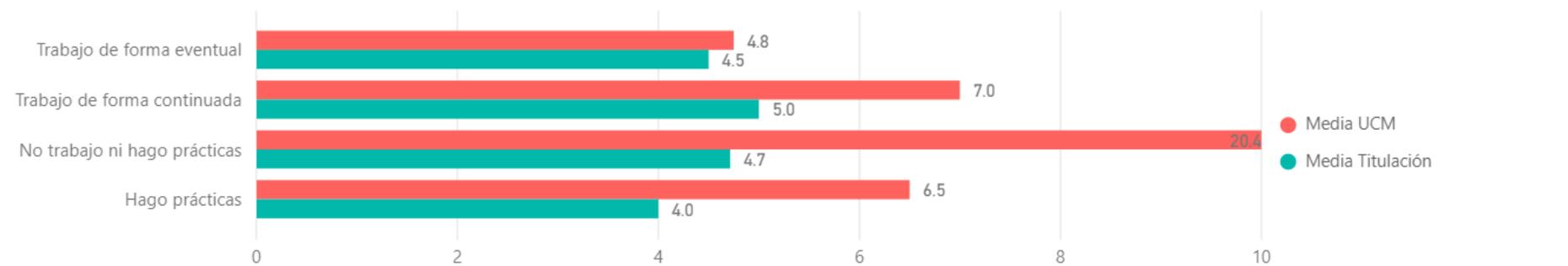
Satisfacción global con UCM y titulación según lugar de residencia (valoración en escala 0 - 10)



Satisfacción global con UCM y titulación según estancia en el extranjero (valoración en escala 0 - 10)

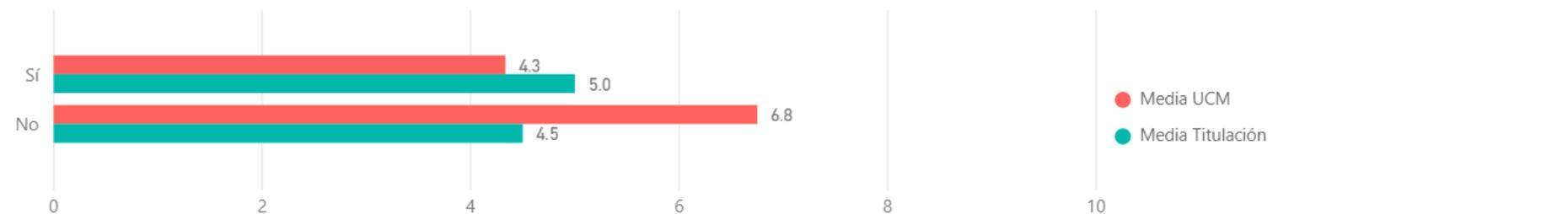


Satisfacción global con UCM y titulación según situación laboral (valoración en escala 0 - 10)



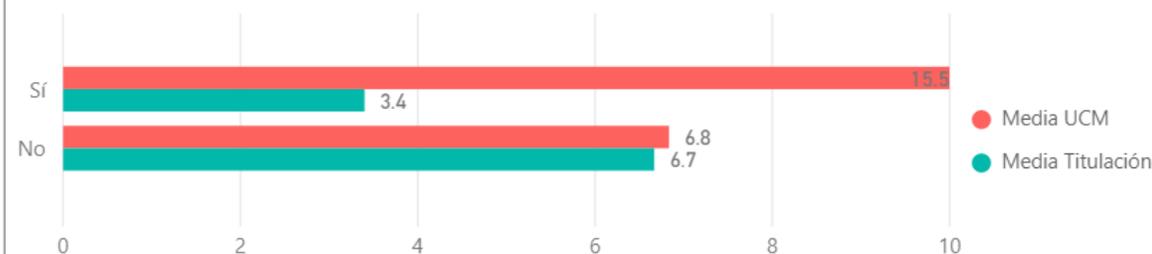
Situación laboral	Desviación típica UCM	Desviación típica Titulación	Mediana UCM	Mediana Titulación
Trabajo de forma eventual	2.95	2.29	5.50	4.00
Trabajo de forma continuada	1.41	0.82	6.00	5.00
No trabajo ni hago prácticas	32.09	2.91	7.00	4.00
Hago prácticas	0.50	3.00	6.50	4.00

Satisfacción global con UCM y titulación según relación del trabajo con los estudios (valoración en escala 0 - 10)



¿Trabajo relacionado con estudios?	Desviación típica UCM	Desviación típica Titulación	Mediana UCM	Mediana Titulación
Sí	3.30	2.45	5.00	5.00
No	1.30	1.12	6.00	4.50

Satisfacción global con UCM y titulación según inscripción OPE (valoración en escala 0 - 10)

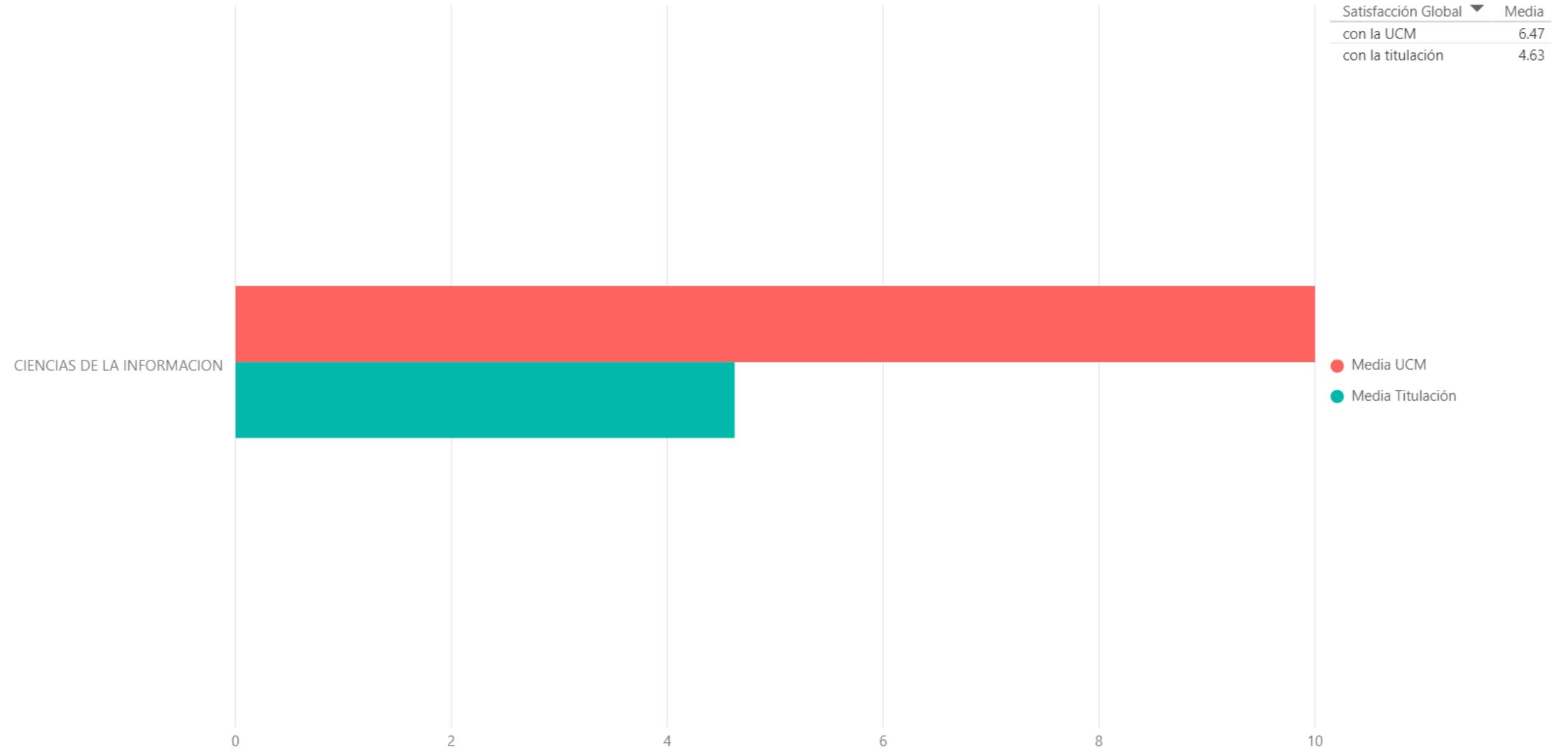


¿Inscrito en el OPE?	Desviación típica UCM	Desviación típica Titulación	Mediana UCM	Mediana Titulación
Sí	27.93	1.74	7.00	3.50
No	1.34	2.29	6.50	7.00

Satisfacción global con UCM y titulación según Facultad (valoración en escala 0 - 10)

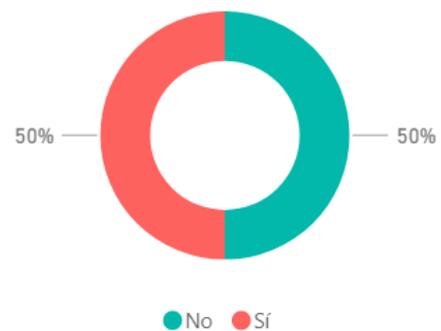
Centro	Media UCM ▼	Desviación típica UCM	Mediana UCM	Media Titulación	Desviación típica Titulación	Mediana Titulación
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACION	12.25	22.49	7.00	4.63	2.52	4.00

Comparación de satisfacción global con UCM y titulación según Facultad (valoración en escala 0 - 10)



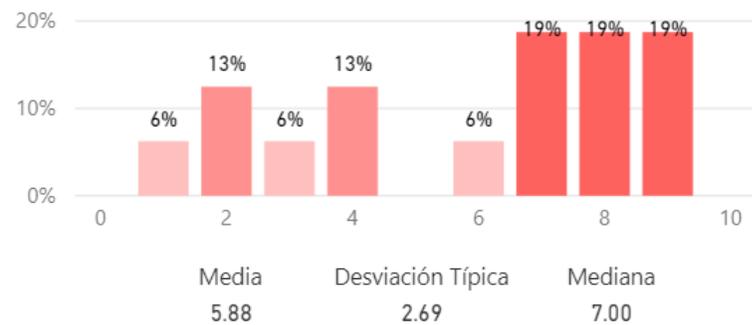
Información

Se informa sobre titulaciones en otras universidades (%)

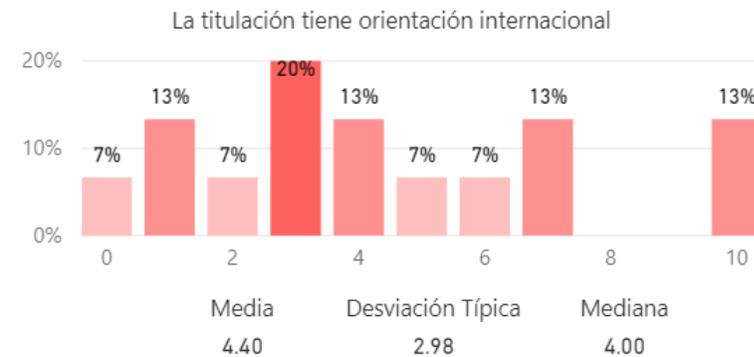
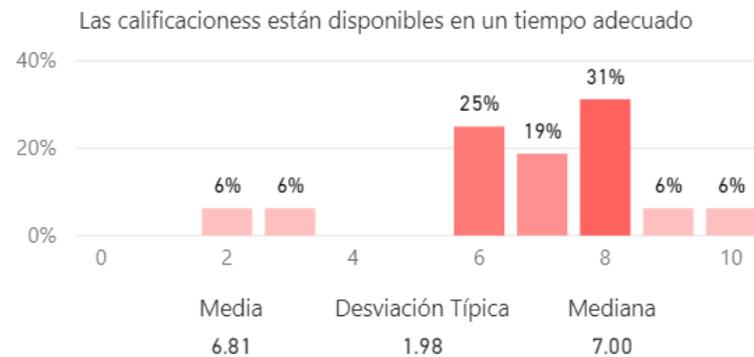
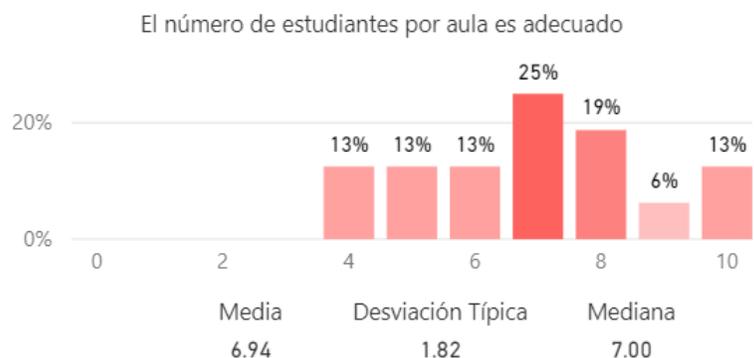


Satisfacción

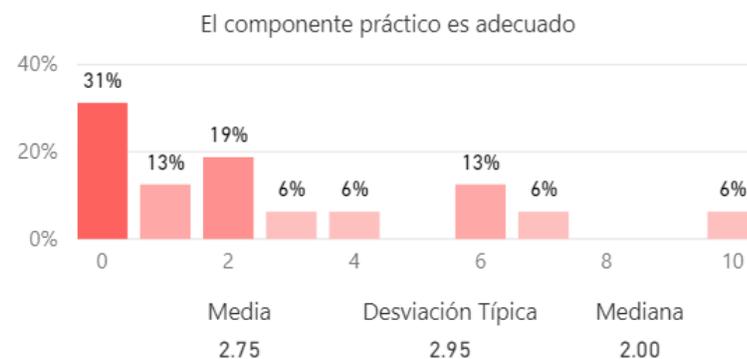
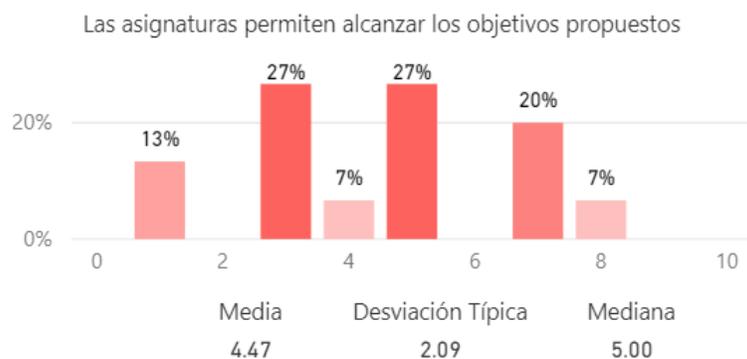
Satisfacción con el proceso de matrícula (valoración en escala 0 - 10)



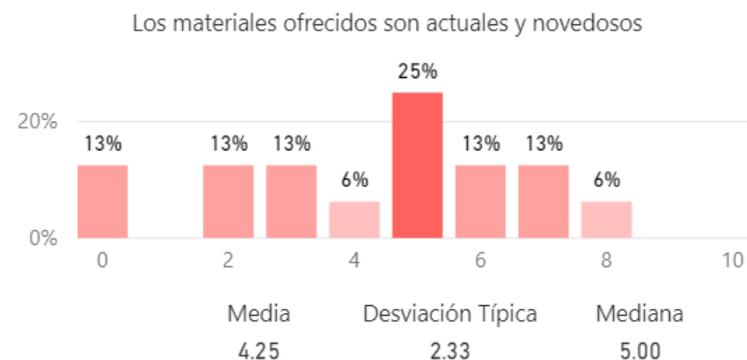
Satisfacción con el desarrollo académico de la titulación (valoración en escala 0 - 10)



Satisfacción con las asignaturas de la titulación (valoración en escala 0 - 10)

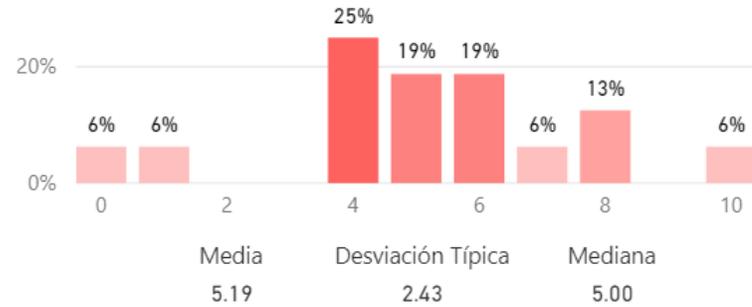


Satisfacción con las tareas y materiales (valoración en escala 0 - 10)

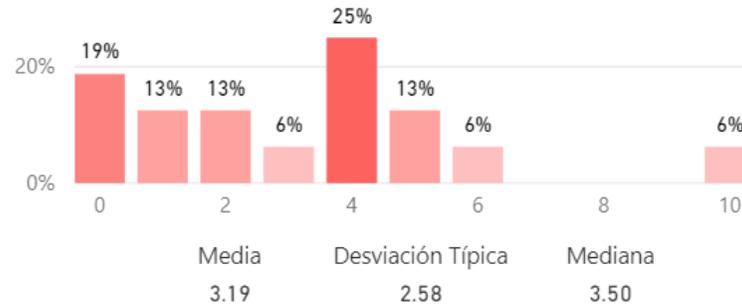


Satisfacción con la formación recibida (valoración en escala 0 - 10)

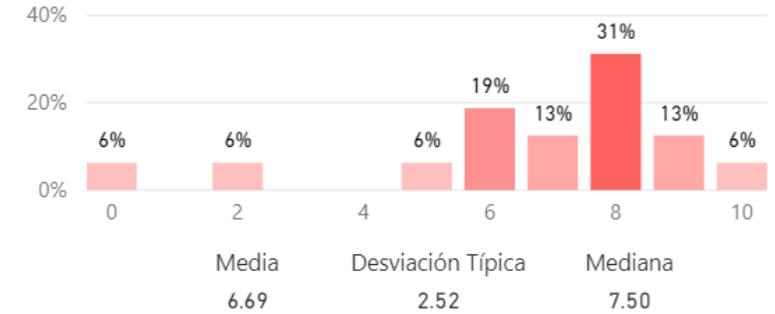
La formación recibida se relaciona con las competencias de la titulación



La formación recibida posibilita el acceso al mundo laboral

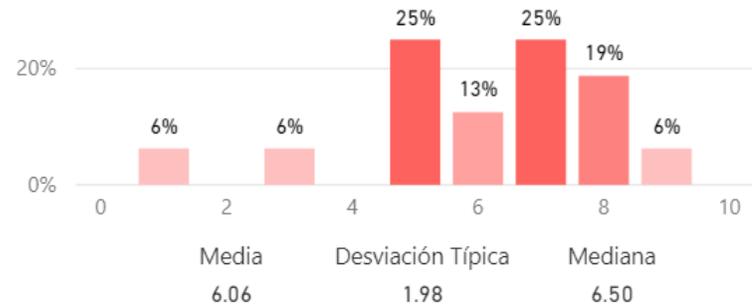


La formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador

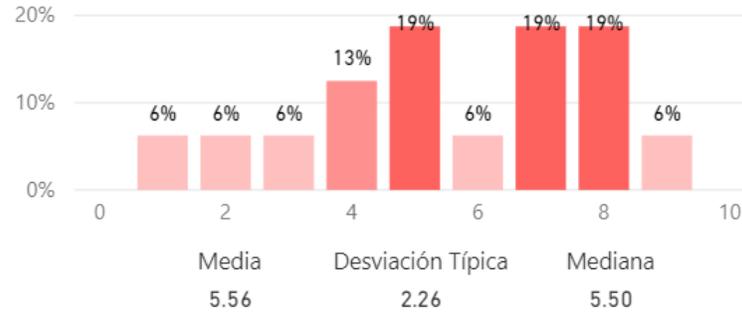


Satisfacción con el profesorado (valoración en escala 0 - 10)

Los profesores de la titulación son buenos



Satisfacción con la labor docente de los profesores

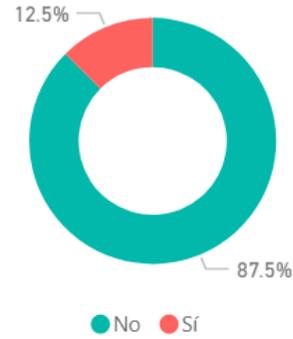


Total de estudiantes que asisten a tutorías
15

Satisfacción con las tutorías (valoración en escala 0 - 10)

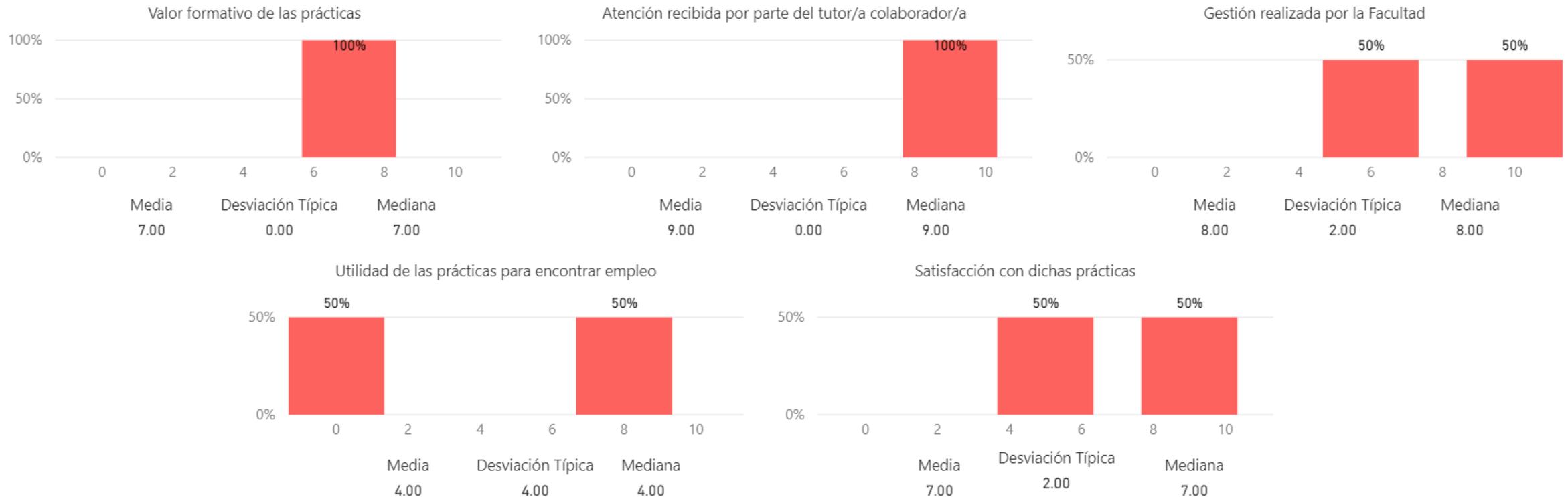


El estudiante ha realizado prácticas académicas externas curriculares (%)

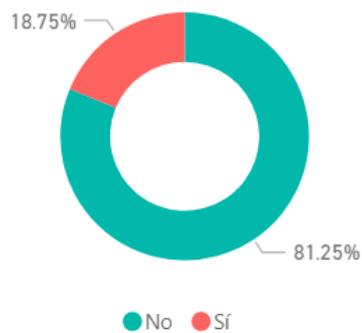


Total de estudiantes que han realizado prácticas externas
2

Satisfacción con las prácticas académicas externas curriculares (valoración en escala 0 - 10)

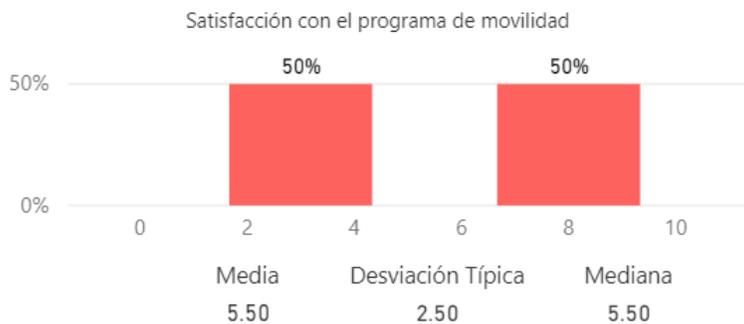


El estudiante ha participado en programas de movilidad (%)

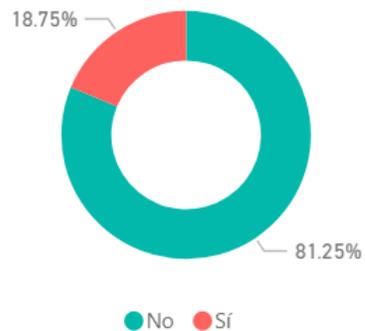


Total de estudiantes que han participado en programas de movilidad
3

Satisfacción con los programas de movilidad (valoración en escala 0 - 10)

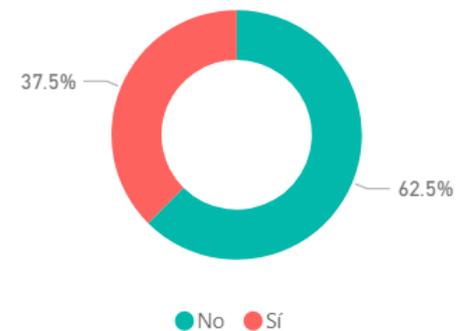


El estudiante ha realizado alguna queja o sugerencia (%)

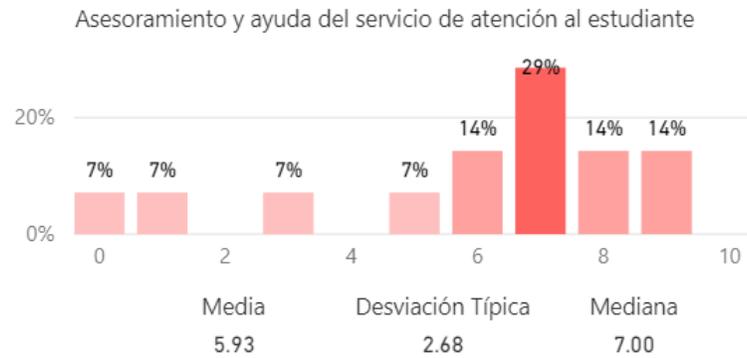


Total de estudiantes que han realizado quejas o sugerencias
3

El estudiante conoce los canales de quejas y sugerencias (%)



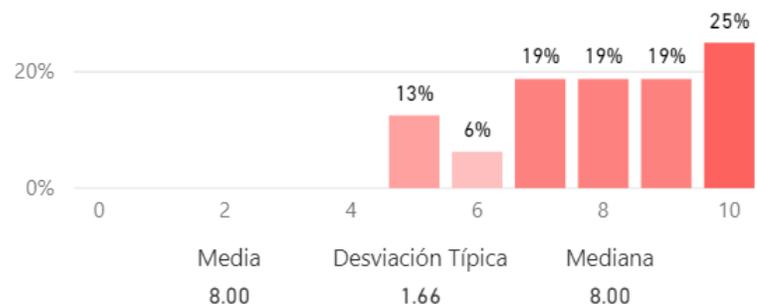
Satisfacción con diferentes aspectos de la UCM (valoración en escala 0 - 10)



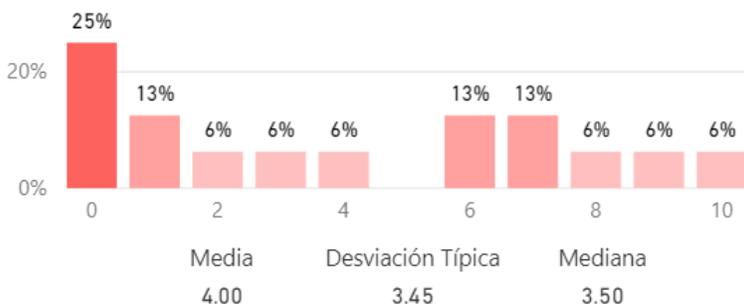
Compromiso

Fidelidad, prescripción y vinculación (valoración en escala 0 - 10)

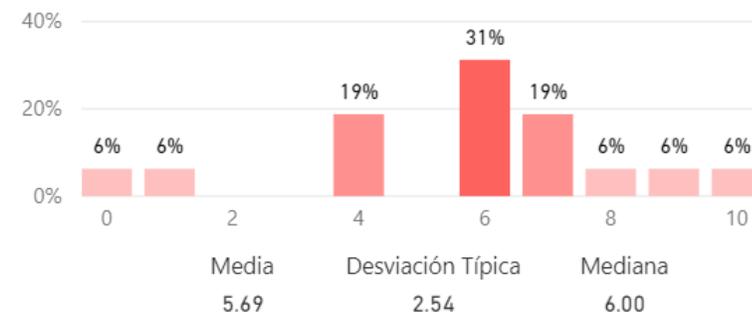
(Fidelidad) Realizaría nuevamente estudios superiores



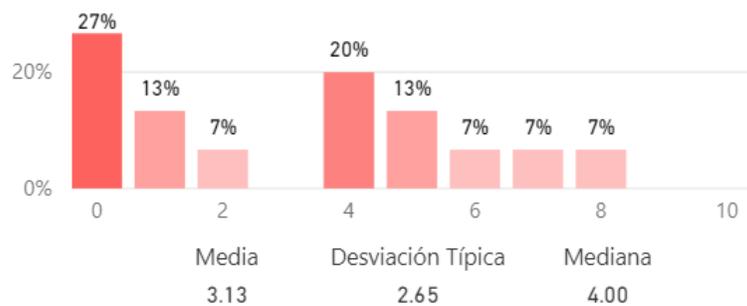
(Fidelidad) Elegiría la misma titulación



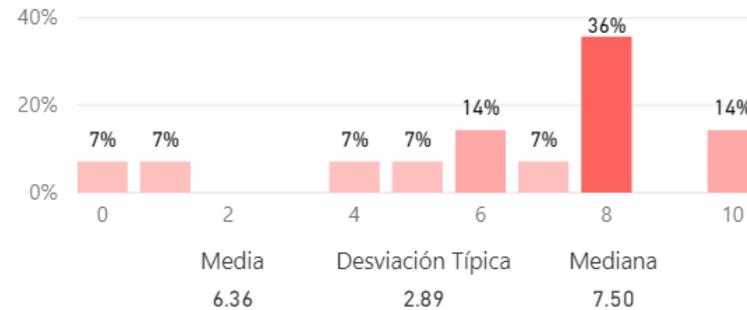
(Fidelidad) Elegiría la misma Universidad



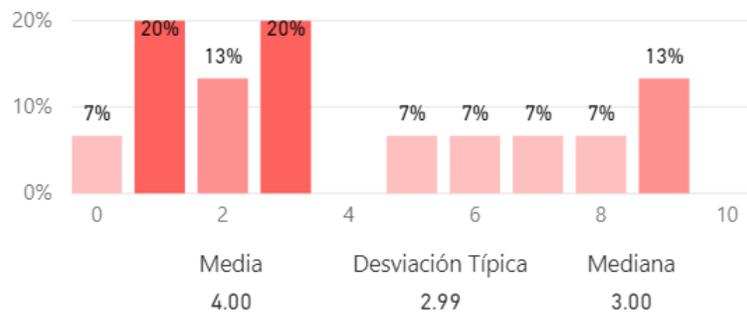
(Prescripción) Recomendaría la titulación



(Prescripción) Recomendaría la UCM



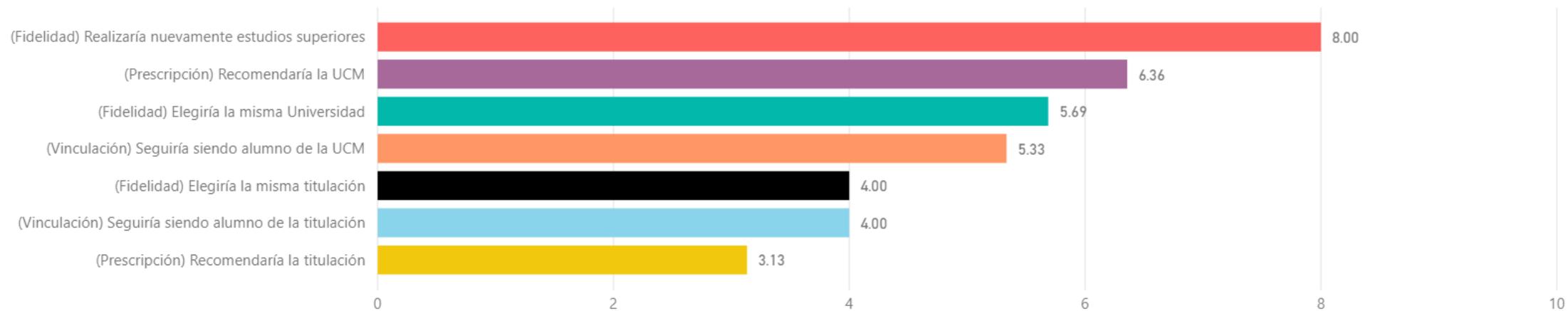
(Vinculación) Seguiría siendo alumno de la titulación si pudiera cambiar



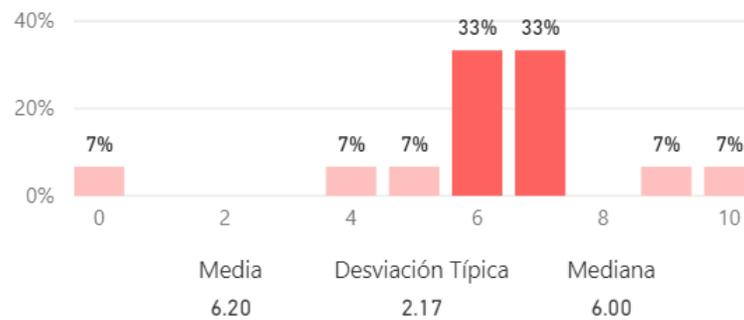
(Vinculación) Seguiría siendo alumno de la UCM si pudiera cambiar



Comparación del valor medio de los diferentes aspectos relacionados con el compromiso (valoración en escala 0 - 10)

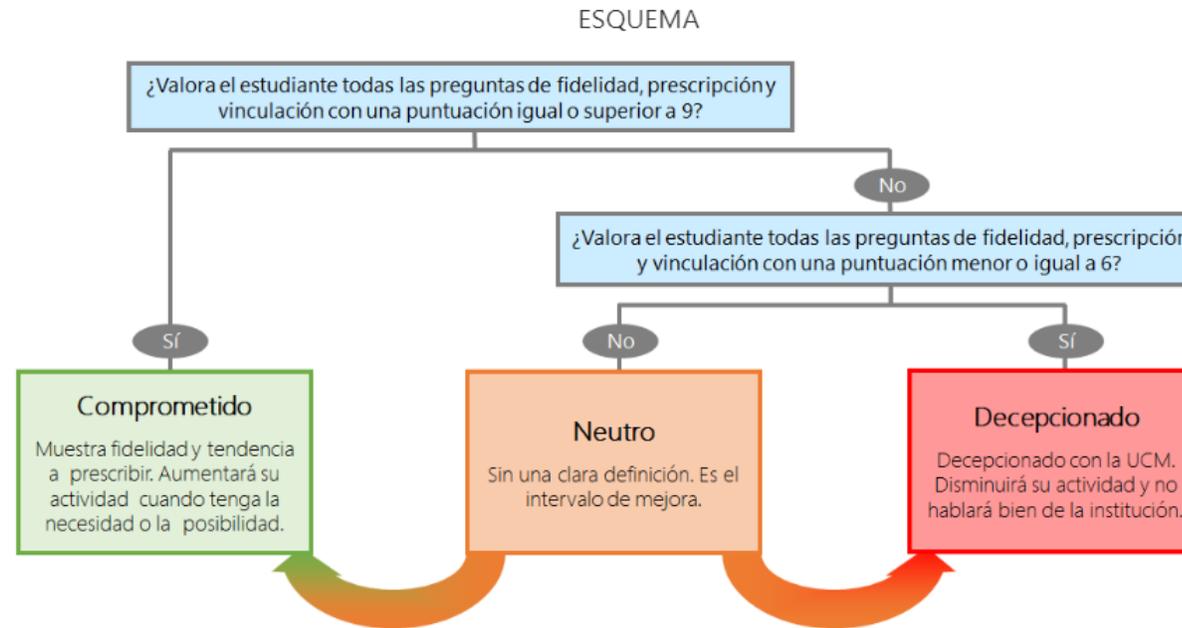


¿Se siente orgulloso de ser estudiante de la UCM? (valoración en escala 0 - 10)

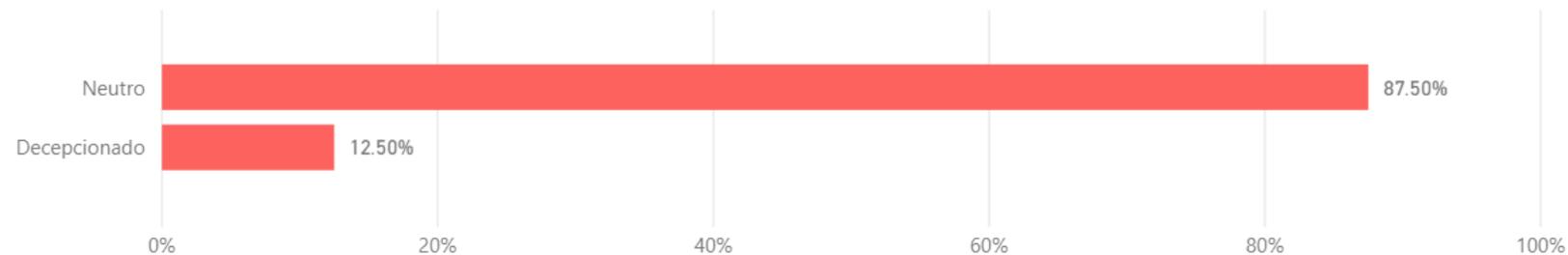


Construcción y significado del indicador "compromiso"

- * Estudiante comprometido: Valora con 9 o más puntos todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación.
- * Estudiante decepcionado: Valora con 6 o menos puntos todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación.
- * Estudiante neutro: La puntuación que otorga a todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación está en el rango (6, 9).



Resultados del indicador "compromiso" (%)





UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Vicerrectorado de Calidad

Encuestas de Satisfacción UCM

Informe de la encuesta al Personal Docente e Investigador

Curso 2016-2017

Nivel
Titulación

Máster

Estudios Avanzados en Comunicación Política



Índice

- * Introducción
- * Características de la muestra
- * Satisfacción con la titulación y la UCM
- * Información y atención
- * Satisfacción
- * Compromiso

Introducción

El presente informe expone de forma visual los resultados de la encuesta realizada al personal docente e investigador (PDI) para conocer su grado de satisfacción con diferentes aspectos de su trabajo y servicios de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Da comienzo con la caracterización sociodemográfica de la muestra y otros parámetros descriptivos de la misma. A continuación, se comparan los resultados de satisfacción global con la UCM y con las titulaciones, en función de diferentes atributos. Posteriormente se detallan los resultados hallados para las variables relacionadas con la satisfacción del PDI en relación a diferentes aspectos. Finalmente se presenta lo obtenido para las distintas dimensiones del compromiso (fidelidad, prescripción y vinculación) que mantiene el PDI con la institución. A lo largo del informe se han empleado los siguientes tipos de gráficas:

Tipo 1: Se han utilizado diagramas de anillos para representar los resultados de aquellas variables encuestadas con dos respuestas posibles (opción A y opción B). El porcentaje de respuestas de cada tipo (%A y %B) se muestra junto a la gráfica.



Tipo 2: Los resultados obtenidos para aquellas variables encuestadas con más de dos opciones de respuesta (Opción 1, ..., Opción N) se muestran mediante diagramas de barras. El porcentaje encontrado para cada una de ellas (%1, ..., %N) se presenta junto a la barra.



Tipo 3: Los resultados hallados para las variables encuestadas cuya respuesta sea una puntuación del 0 al 10 se representan mediante histogramas de frecuencias. El porcentaje de respuestas para cada puntuación (%0, ..., %10) se muestra junto a la barra correspondiente. El color de cada barra está graduado, desde oscuro hasta claro, en función de dicho porcentaje, de forma que la barra correspondiente a la moda de la distribución aparece con el color más oscuro posible. Bajo cada histograma se proporcionan también la media, desviación típica y mediana.

Tipo 4: Se han empleado diagramas de barras de colores con el objetivo de comparar el valor medio de la puntuación obtenida para diferentes variables encuestadas (V1, ..., VN). Dichos diagramas se acompañan con una tabla que lista la desviación típica y mediana calculadas a partir de los histogramas de frecuencias de dichas variables.



Tipo 5: La comparativa de los valores medios de satisfacción global con la UCM y con la titulación, en función de diferentes atributos, se realiza mediante diagramas de barras. Las barras de satisfacción global con la UCM se muestran en color diferente a las de satisfacción global con la titulación. El valor medio correspondiente a cada barra se da junto a la misma. Cada gráfica va acompañada por una tabla que lista la desviación típica y mediana de cada distribución.

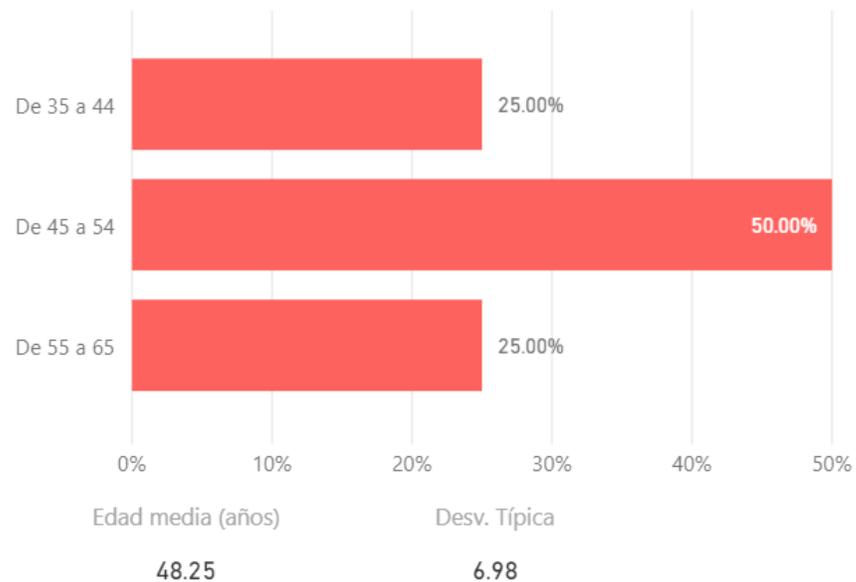


Características de la muestra

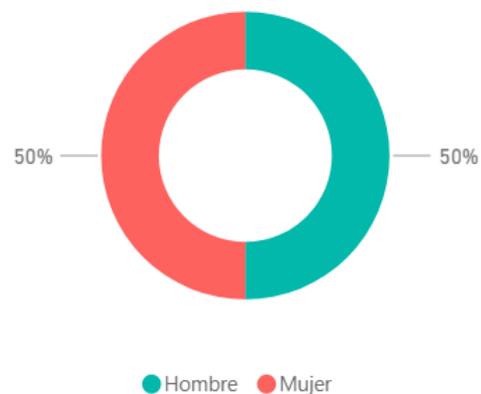
Total encuestados:

4

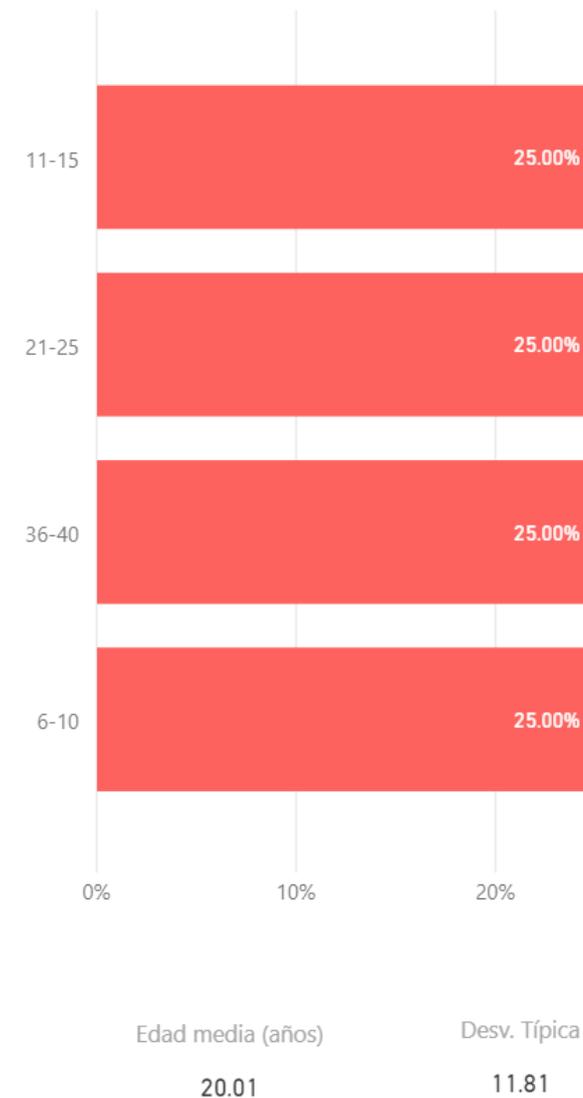
Edad (%)



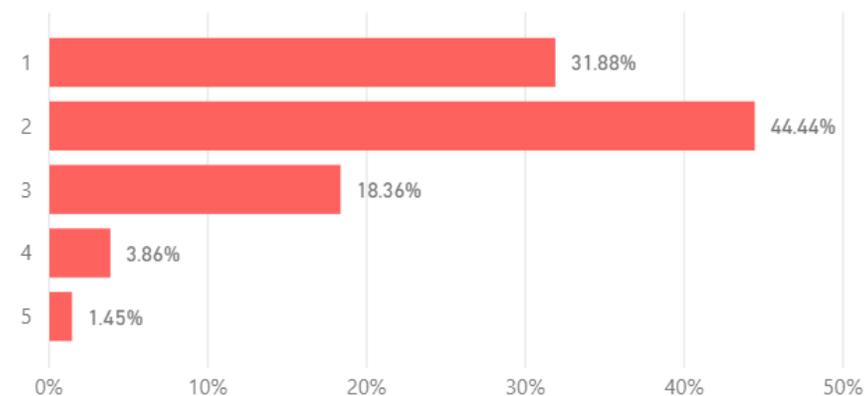
Sexo (%)



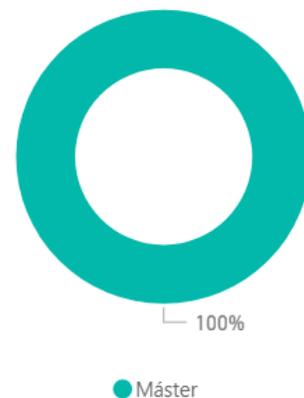
Años de experiencia profesional (%)



Número de asignaturas en las que imparte docencia (%)



Tipo de titulación (%)

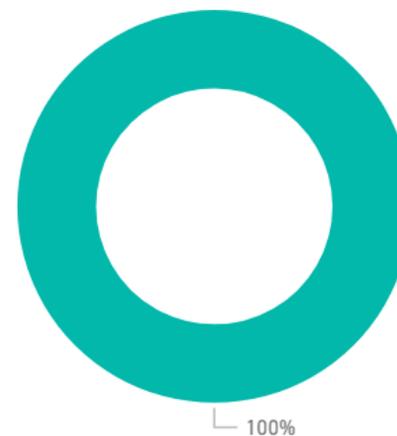


Características de la muestra

Total encuestados:

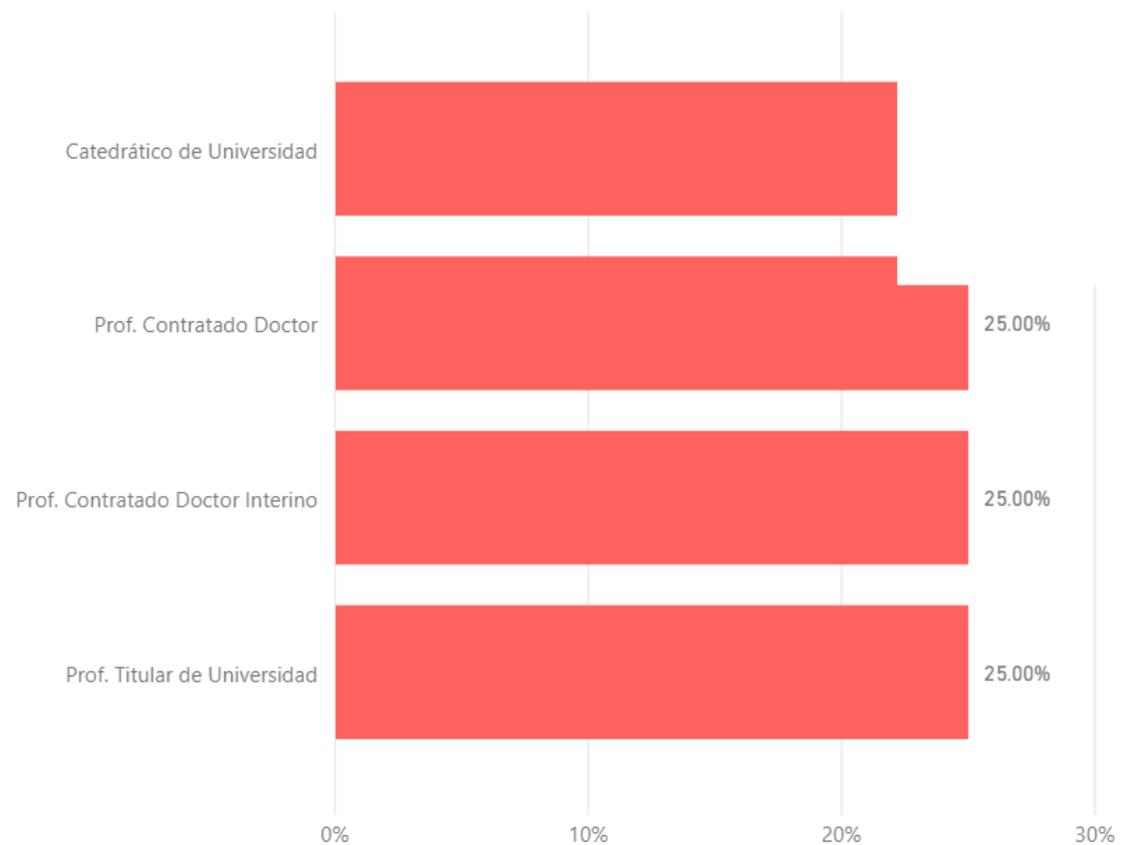
4

Rama de conocimiento (%)

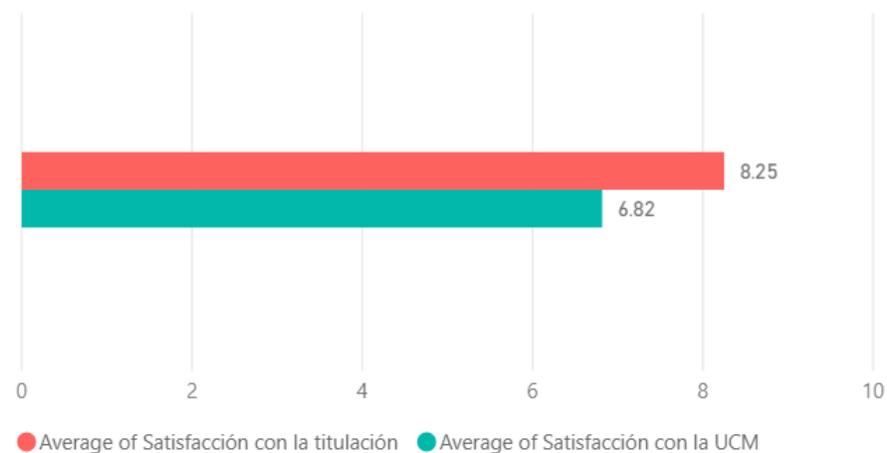


● Ciencias Sociales y Jurídicas

Distribución de la muestra según categoría del PDI (%)

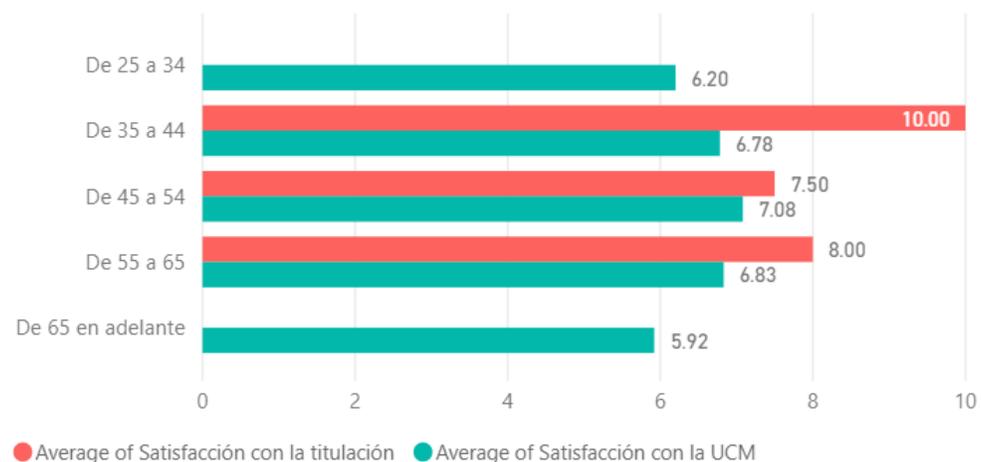


Satisfacción global (valoraciones de 0 a 10)



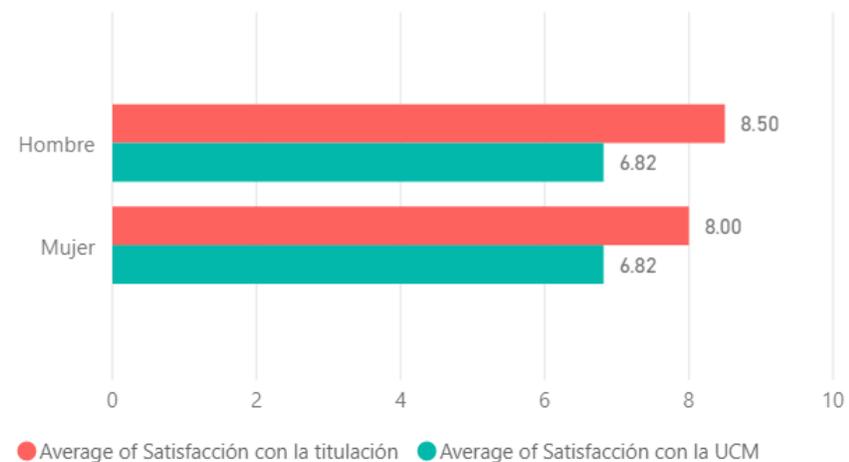
Desv típica Sat titulación	Mediana Sat titulación	Desv típica Sat UCM	Mediana Sat UCM
1.09	8.00	1.98	7.00

Satisfacción según grupo de edad (Media)



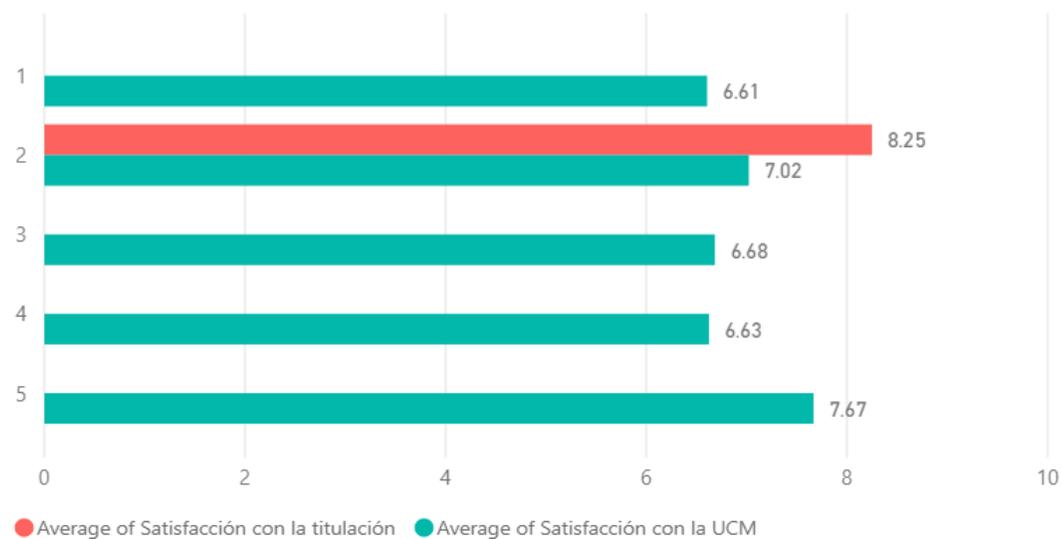
EDADCUALI	Desv típica Sat titulación	Mediana Sat titulación	Desv típica Sat UCM	Mediana Sat UCM
De 35 a 44	0.00	10.00	1.98	7.00
De 45 a 54	0.50	7.50	1.98	7.00
De 55 a 65	0.00	8.00	1.98	7.00
Total	1.09	8.00	1.98	7.00

Satisfacción según sexo (Media)



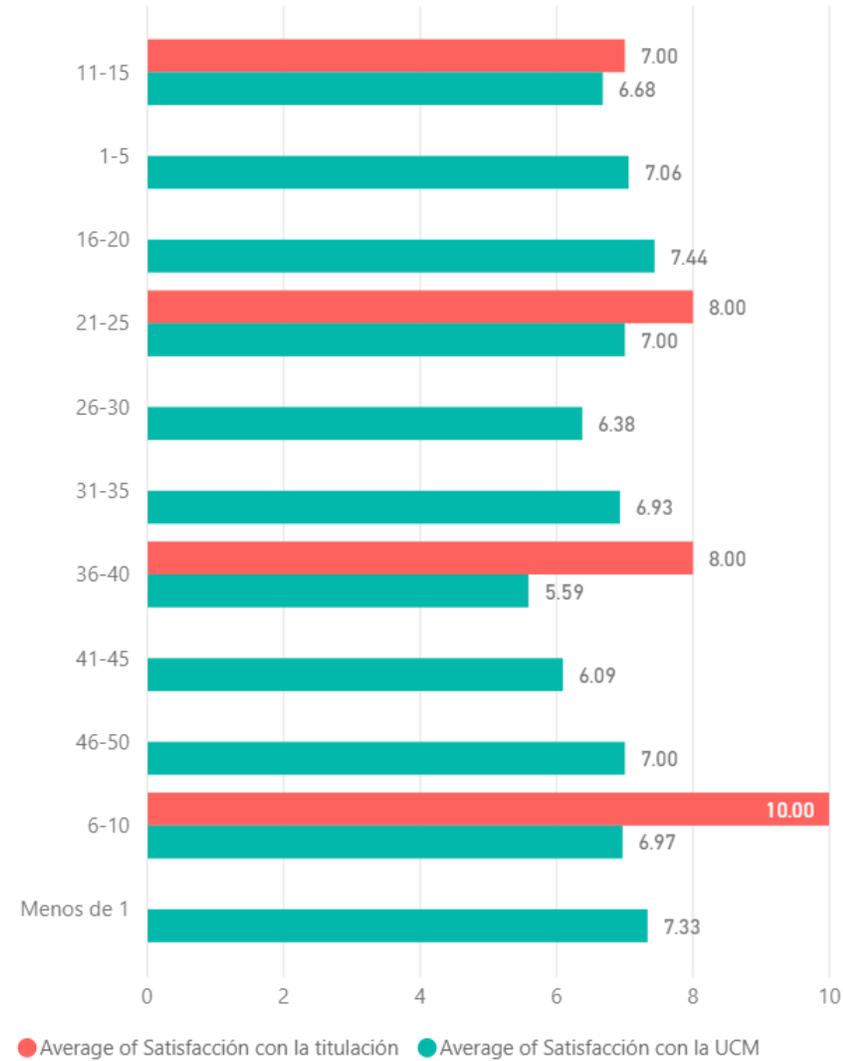
SEXO	Desv típica Sat titulación	Mediana Sat titulación	Desv típica Sat UCM	Mediana Sat UCM
Hombre	1.50	8.50	1.98	7.00
Mujer	0.00	8.00	1.98	7.00
Total	1.09	8.00	1.98	7.00

Satisfacción según número de asignaturas que imparten (Media)



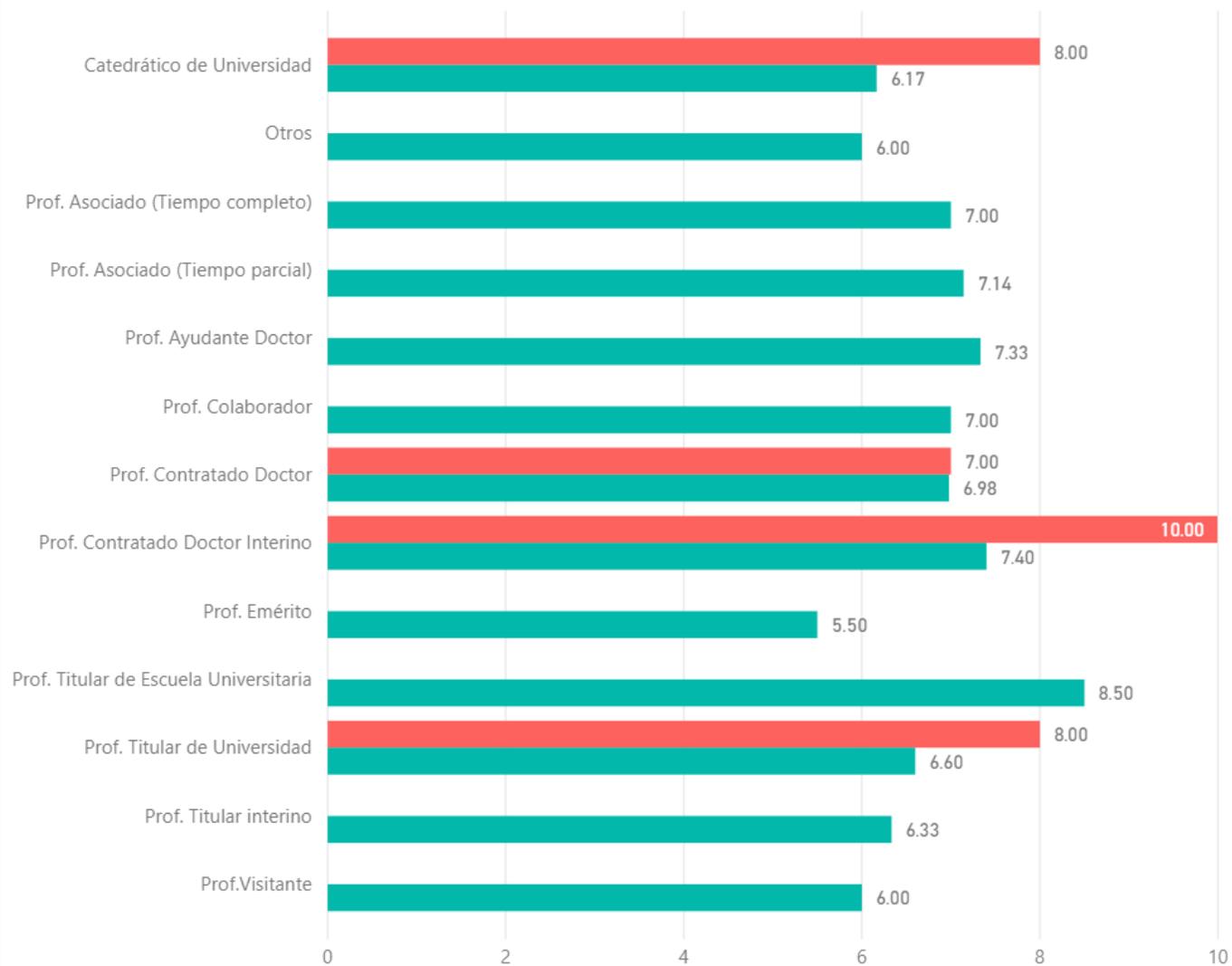
nº de asignaturas	Desv típica Sat titulación	Mediana Sat titulación	Desv típica Sat UCM	Mediana Sat UCM
2	1.09	8.00	1.98	7.00
Total	1.09	8.00	1.98	7.00

Satisfacción según años de experiencia laboral (Media)



EXPCUALI	Desv típica Sat titulación	Mediana Sat titulación	Desv típica Sat UCM	Mediana Sat UCM
11-15	0.00	7.00	1.98	7.00
21-25	0.00	8.00	1.98	7.00
36-40	0.00	8.00	1.98	7.00
6-10	0.00	10.00	1.98	7.00
Total	1.09	8.00	1.98	7.00

Satisfacción según categoría docente (Media)



● Average of Satisfacción con la titulación ● Average of Satisfacción con la UCM

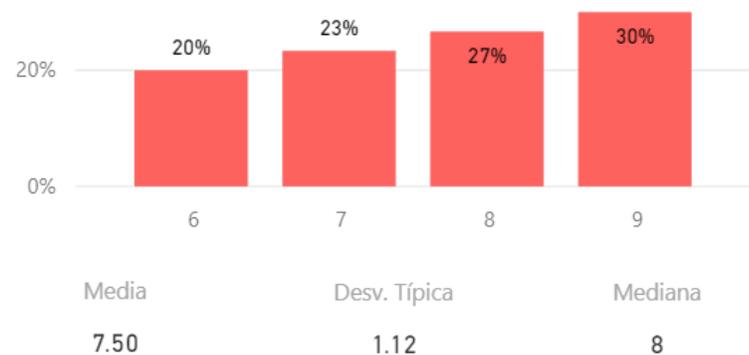
Categoría docente	Desv típica Sat titulación	Mediana Sat titulación
Catedrático de Universidad	0.00	8.00
Prof. Contratado Doctor	0.00	7.00
Prof. Contratado Doctor Interino	0.00	10.00
Prof. Titular de Universidad	0.00	8.00
Total	1.09	8.00

Categoría docente	Desv típica Sat UCM	Mediana Sat UCM
Catedrático de Universidad	1.98	7.00
Prof. Contratado Doctor	1.98	7.00
Prof. Contratado Doctor Interino	1.98	7.00
Prof. Titular de Universidad	1.98	7.00
Total	1.98	7.00

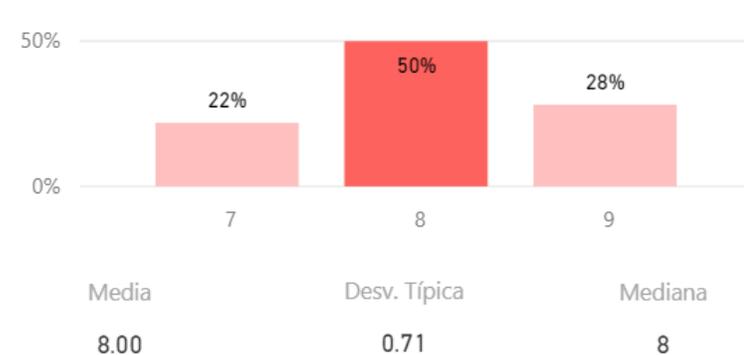
Satisfacción

Satisfacción con diferentes aspectos de la titulación

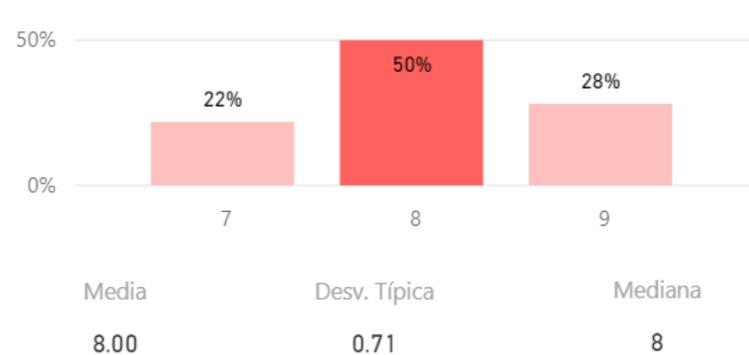
Distribución créditos teóricos, prácticos, y trabajos



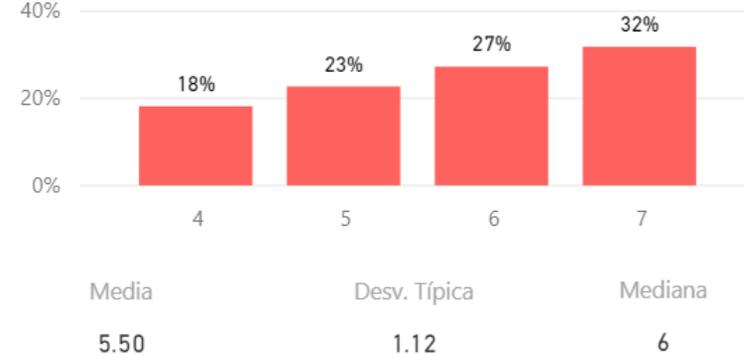
La titulación tiene unos objetivos claros



Cumplimiento del programa



Orientación internacional de la titulación



Satisfacción

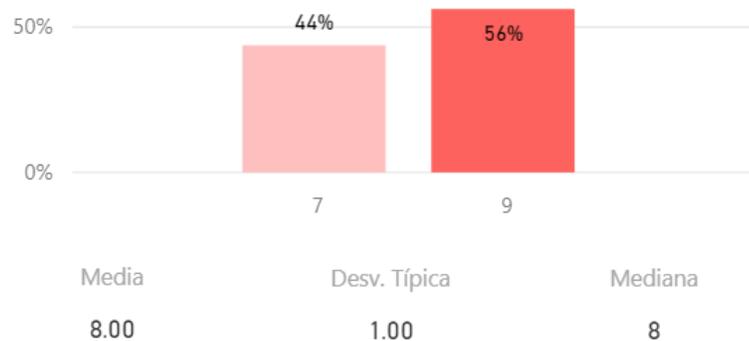
Satisfacción con diferentes aspectos de la titulación



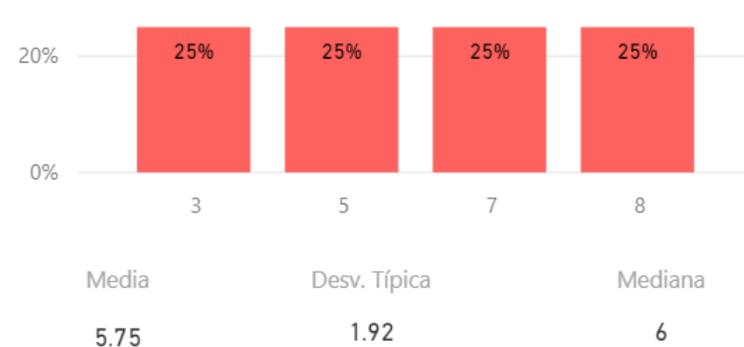
Satisfacción

Satisfacción con diferentes aspectos de la titulación

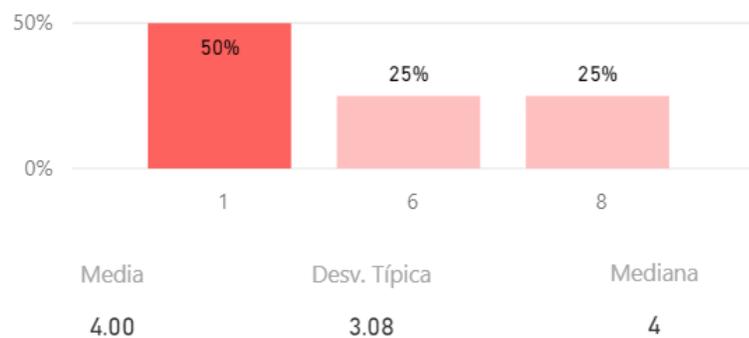
El nivel de dificultad del grado es apropiado



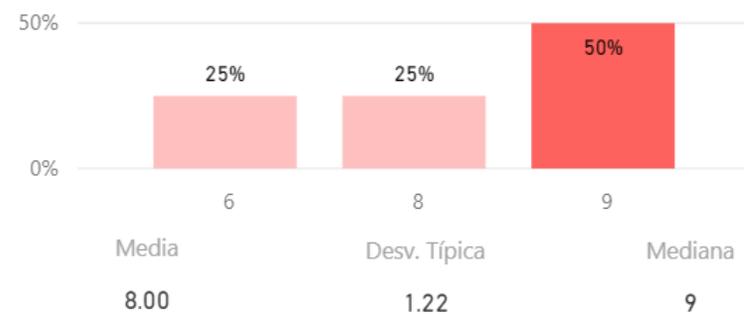
Cumplimiento del programa



La relación calidad-precio es la adecuada



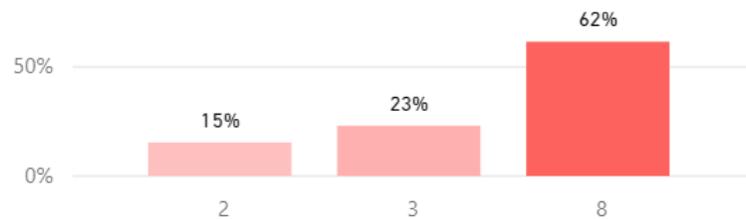
Las calificaciones están disponibles en un tiempo adecuado



Satisfacción

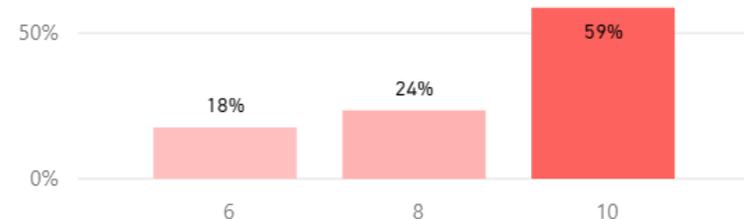
Satisfacción con diferentes aspectos de la titulación

Oferta y desarrollo de prácticas externas en la titulación



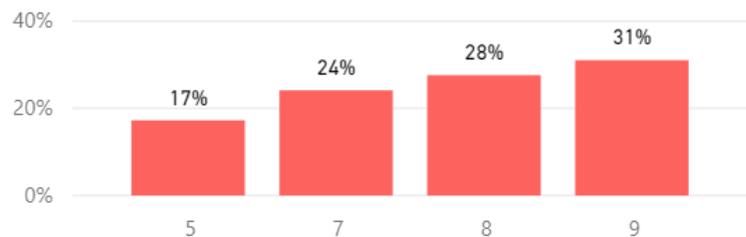
Media: 4.33
Desv. Típica: 2.62
Mediana: 3

Su formación está relacionada con las asignaturas que imparte



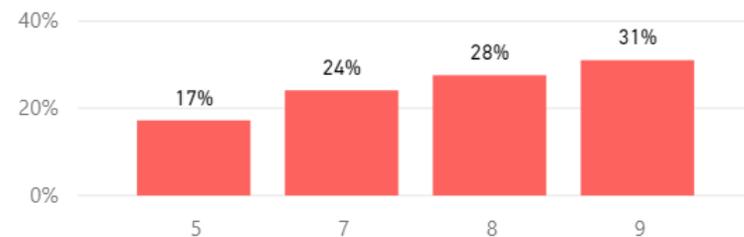
Media: 8.50
Desv. Típica: 1.66
Mediana: 9

Fondos bibliográficos suficientes



Media: 7.25
Desv. Típica: 1.48
Mediana: 8

Recursos administrativos suficientes

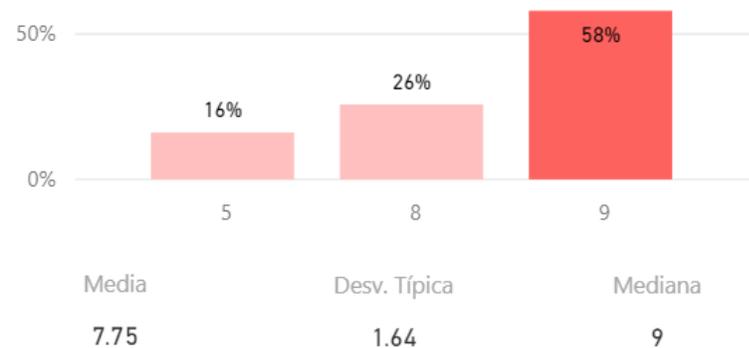


Media: 7.25
Desv. Típica: 1.48
Mediana: 8

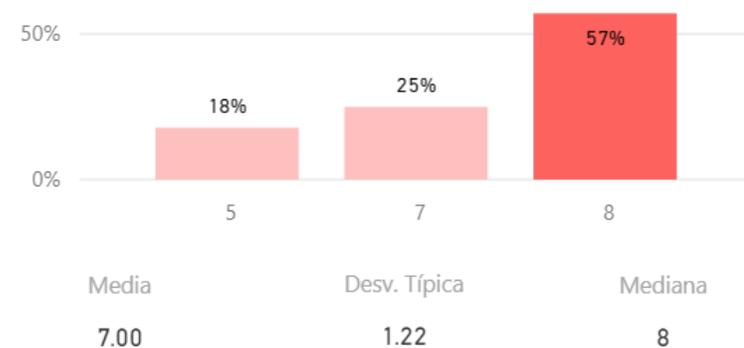
Satisfacción

Recursos de la titulación

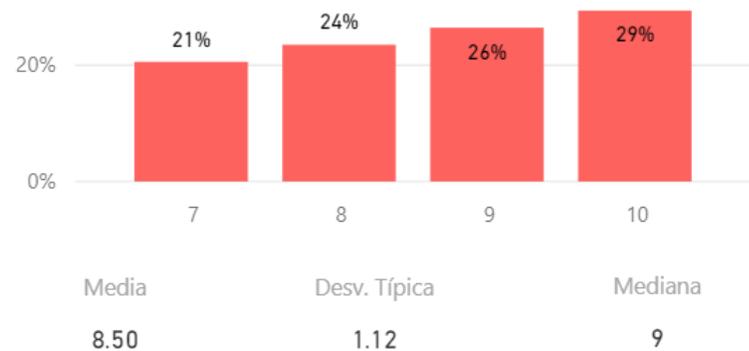
Aulas para la docencia teórica



Espacios para prácticas

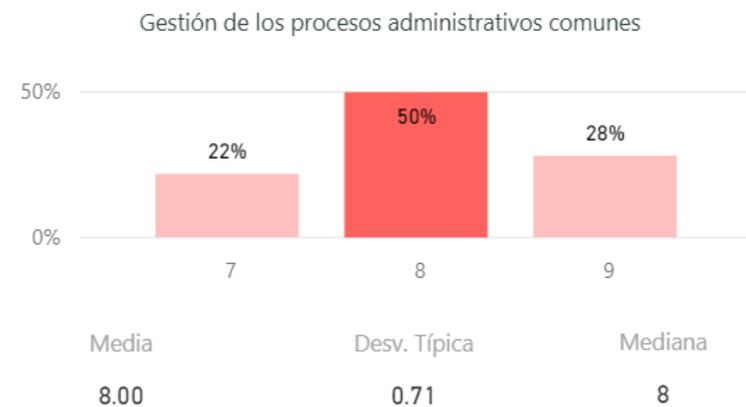
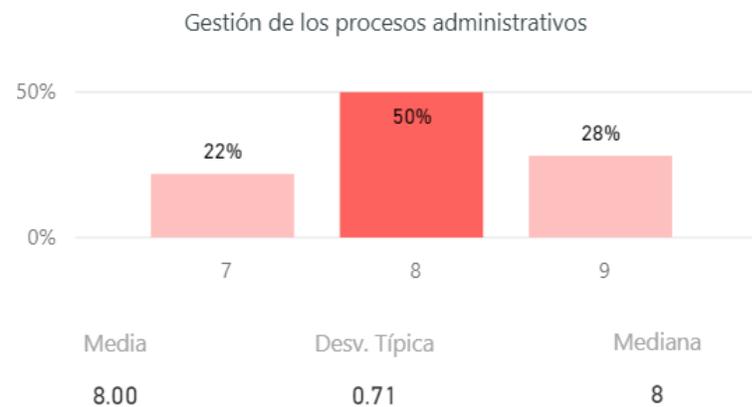


Satisfacción con Campus Virtual



Satisfacción

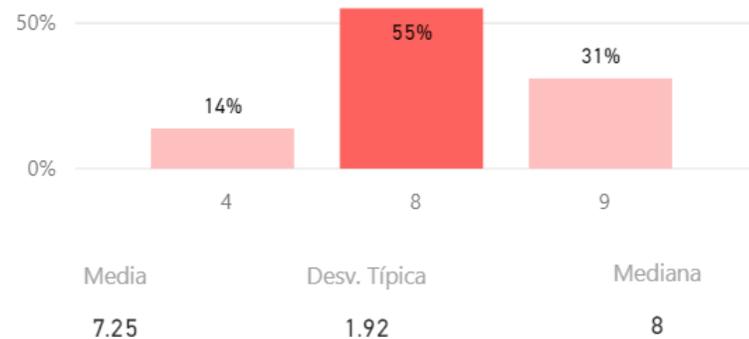
Gestión de la titulación



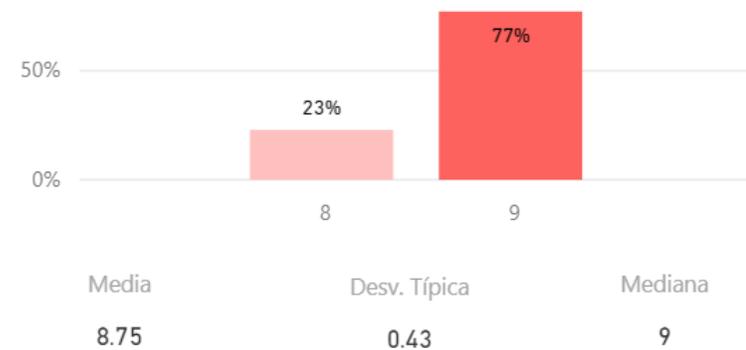
Satisfacción

Gestión de la titulación

Organización de los horarios docentes

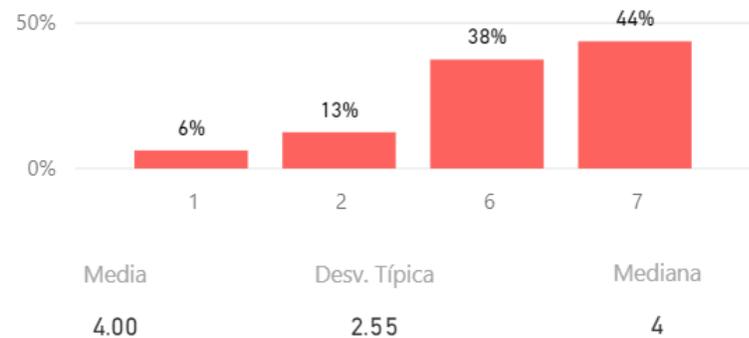


Disponibilidad, accesibilidad, y utilidad de la información sobre el título

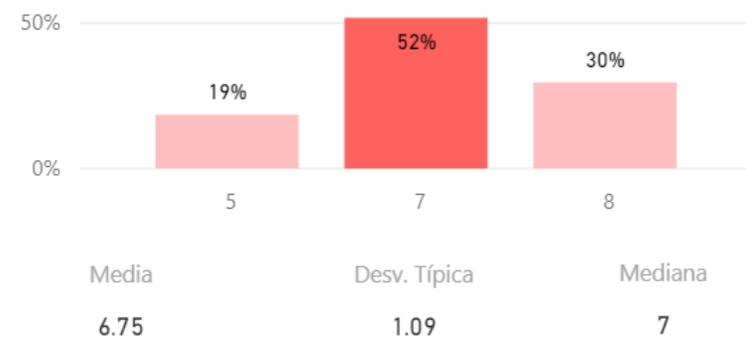


Sobre los alumnos

Aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos

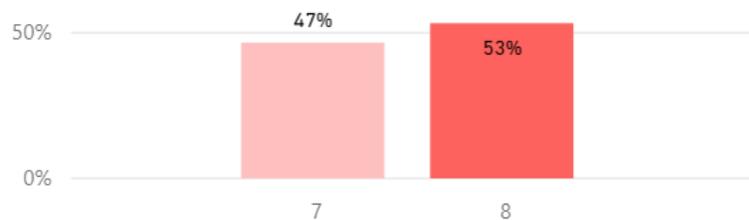


El grado de implicación de los alumnos



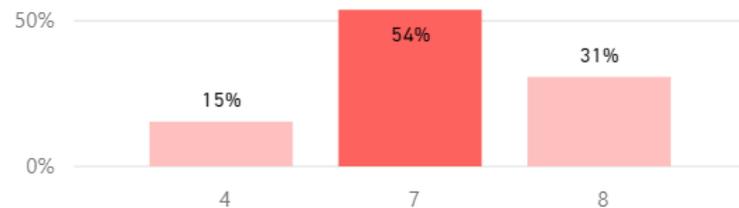
Satisfacción

Nivel de adquisición por parte del alumnado de las competencias



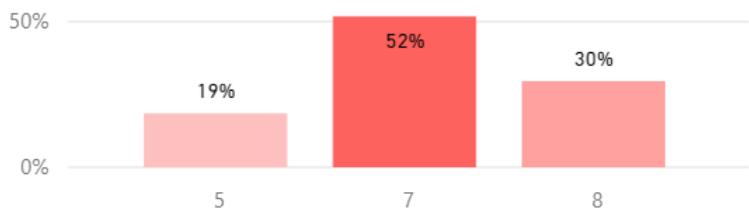
Media: 7.50
Desv. Típica: 0.50
Mediana: 8

Compromiso del alumnado con su proceso de aprendizaje



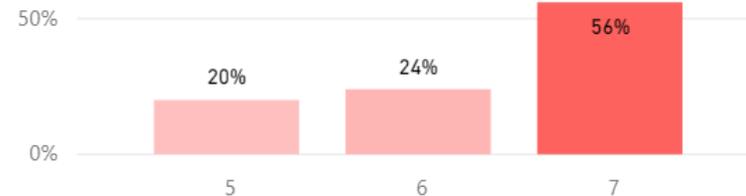
Media: 6.50
Desv. Típica: 1.50
Mediana: 7

Nivel de trabajo autónomo del alumnado



Media: 6.75
Desv. Típica: 1.09
Mediana: 7

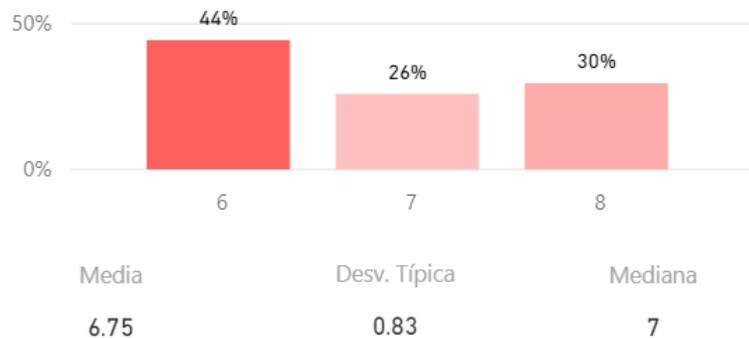
Implicación del alumnado en los procedimientos de evaluación continua



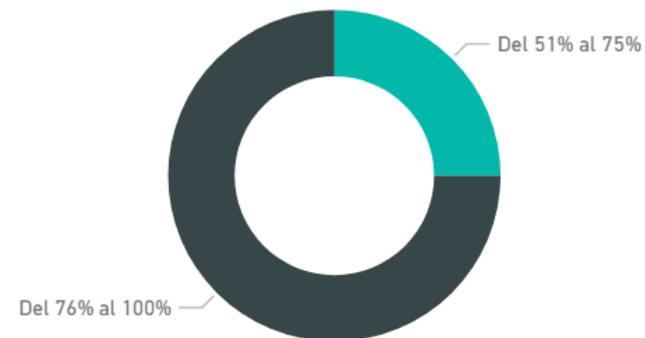
Media: 6.25
Desv. Típica: 0.83
Mediana: 7

Satisfacción

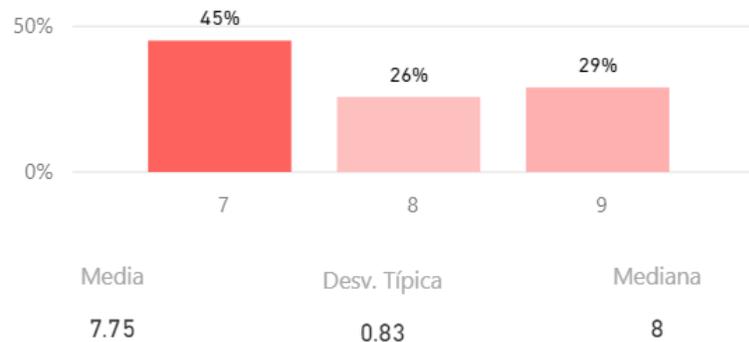
Aprovechamiento de las clases por parte de los alumnos



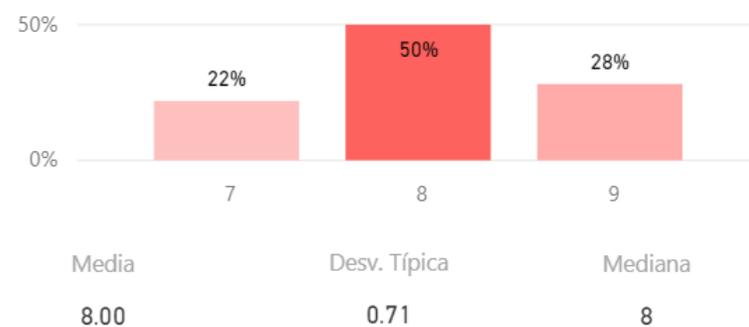
Porcentaje de asistencia de los alumnos



Satisfacción con los resultados alcanzados por los estudiantes



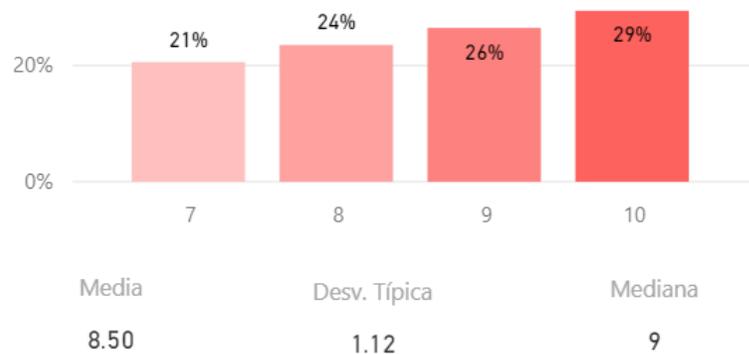
Satisfacción con la actividad docente en la titulación



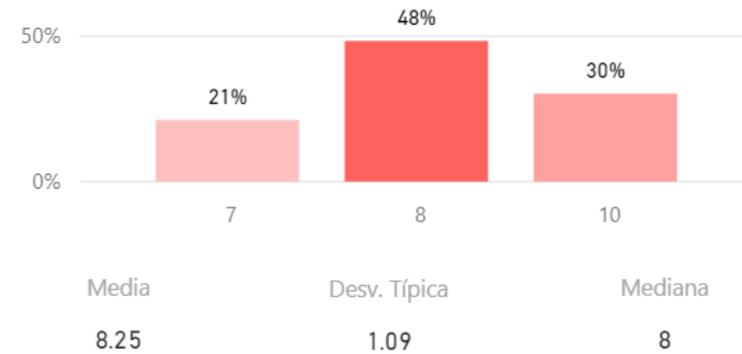
Compromiso

Fidelidad, Prescripción, y Vinculación

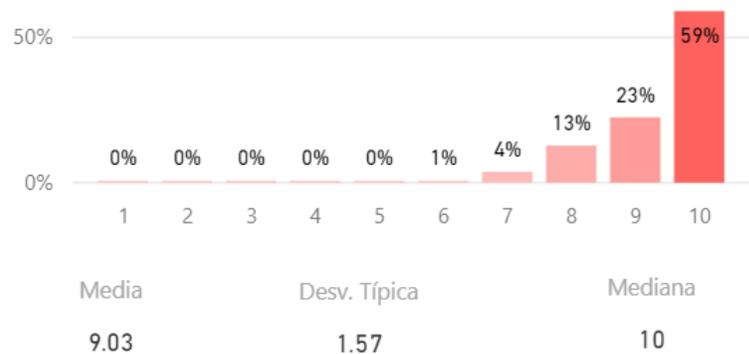
(Fidelidad) Volvería a elegir la titulación



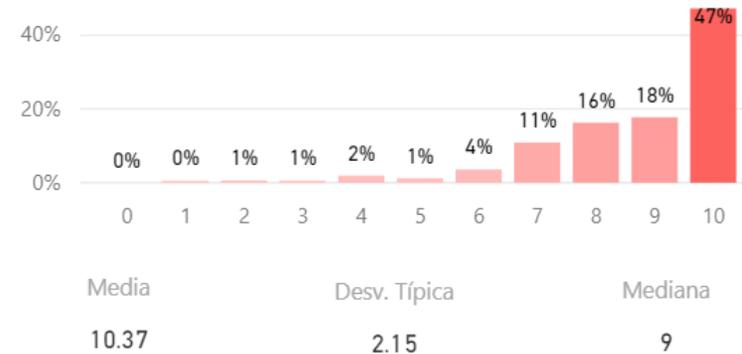
(Prescripción) Recomendaría la titulación a un estudiante



(Fidelidad) Volvería a trabajar como PDI



(Vinculación) Volvería a elegir la UCM como profesor



Compromiso

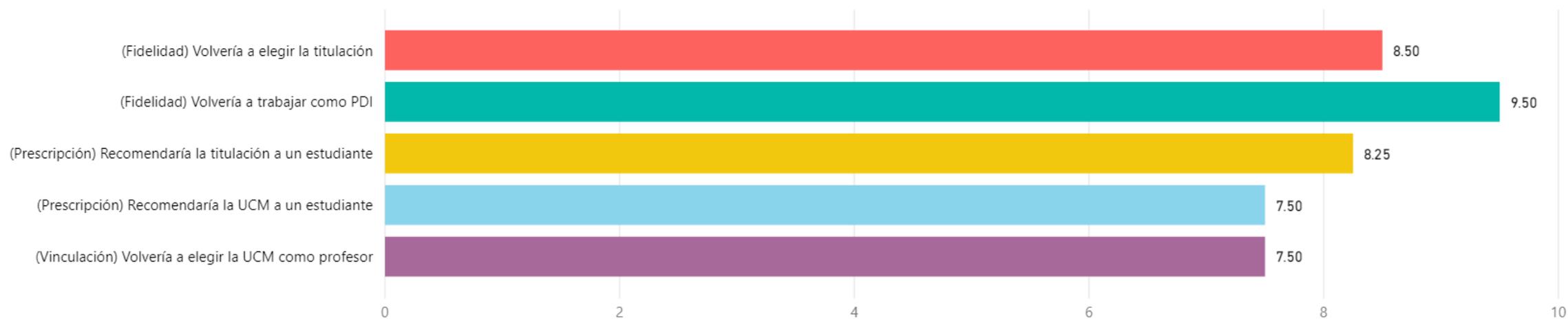


Media: 8.12
Desv. Típica: 1.98
Mediana: 9



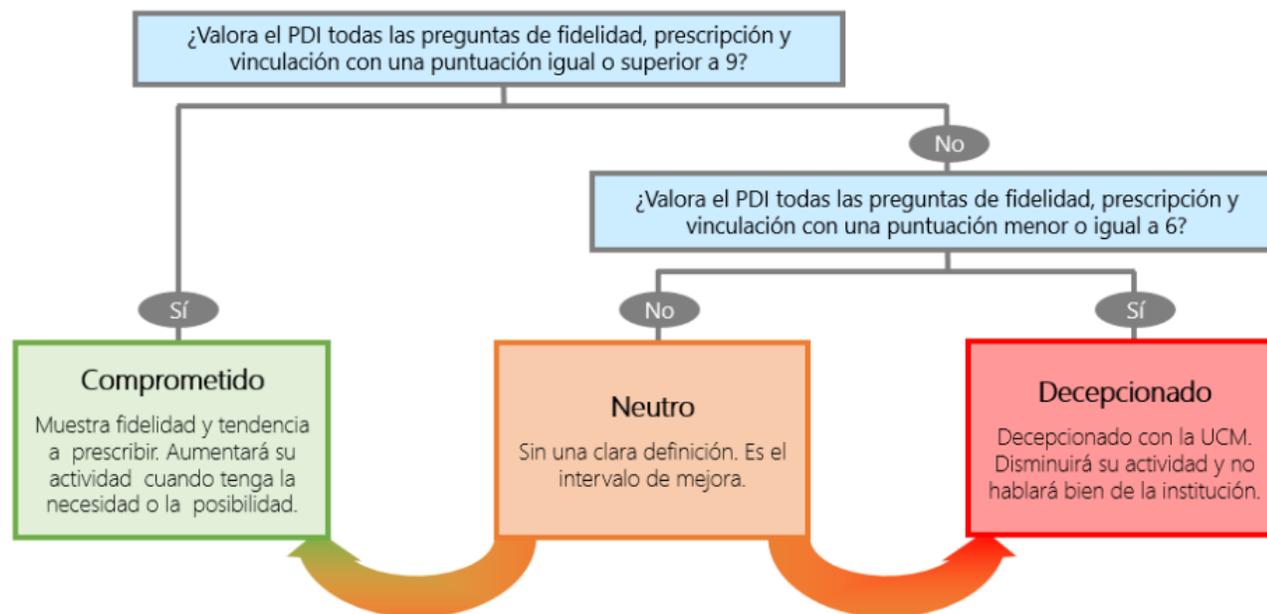
Media: 8.11
Desv. Típica: 2.11
Mediana: 9

Media de Valoración (de 0 a 10)



Construcción y significado del indicador "compromiso"

- * PDI comprometido: Valoración 9 o más puntos todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación.
- * PDI decepcionado: Valoración 6 o menos puntos todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación.
- * PDI neutro: La puntuación que otorga a todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación está en el rango de 6 a 9.



Compromiso (%)

