

## PLAN DE MEJORA 2024-2025

### MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING (MMK)

Elaborado por:	Aprobado por:	Aprobado por:
Coordinadora de la titulación	Comisión Garantía Interna de Calidad	Junta de Facultad
Revisado por:		
Vicedecana de calidad e innovación		
Fecha: 2025-noviembre-diciembre	Fecha: 2026-02-05	Fecha: 2026-02-10

---

## ÍNDICE

1. ACCIONES DE MEJORA CERRADAS	3
2. ACCIONES DE MEJORA NUEVAS	4
3. ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS SOBRE LAS QUE ES NECESARIO SEGUIR REFLEXIONANADO	6

Desde la Comisión de Garantía Interna de Calidad del centro se discute el plan de mejora del título, presentando la necesidad de redefinir la diferencia entre acciones cerradas, nuevas y acciones sobre las que es necesario continuar reflexionando.

A continuación, se presenta un resumen de las acciones de mejora presentadas el curso pasado y los avances realizados en su consecución:

## 1. ACCIONES DE MEJORA CERRADAS

- **Vigilar el proceso de extinción del Máster en Dirección de Marketing y la implantación del nuevo plan de estudios:** Durante el curso 2024-25 tuvo lugar la primera edición del máster modificado y se llevó a cabo la adaptación al plan nuevo de los estudiantes que lo solicitaron desde el plan antiguo.

Para su correcta implantación se elabora desde el curso anterior un calendario de actividades y horarios del máster organizado según los distintos módulos. Se fijó un horario intensivo de 9:00 a 14 horas de lunes a viernes con el objetivo de que los estudiantes puedan cursar las asignaturas obligatorias de septiembre a marzo y puedan realizar la optatividad del módulo 3, incluidas las prácticas en empresa, así como desarrollar el TFM con más intensidad a partir de marzo. Las actividades complementarias se integran dentro del calendario sin reservar un día específico para ellas. El calendario es interactivo y se comparte con profesores y estudiantes desde las semanas antes de clase a través de google calendar.

Los indicadores de éxito y satisfacción presentados en el informe anual ponen de manifiesto que la implantación del nuevo máster se ha realizado de forma satisfactoria.

Simultáneamente se vigiló el proceso de extinción del Máster en Dirección de Marketing: La coordinación se puso en contacto con los estudiantes de años anteriores que no hubieran terminado el máster con el fin de informarles del nuevo máster y de la posibilidad de pedir la adaptación. El proceso de adaptación al nuevo plan de estudios se realizó de forma satisfactoria y sin incidentes.

- **Quejas y sugerencias:** cabe señalar que desde el curso académico 2023-2024 se dispone de la revisión del Procedimiento para la Gestión de Quejas y Sugerencias. La Unidad de Calidad en los estudios ha procedido a simplificar la normativa que regula el buzón en el nuevo contexto organizativo (unidades de calidad de estudios y servicios unificada en una única Dirección) y se han realizado ajustes en el procedimiento en sede electrónica para solucionar los problemas de explotación de datos para la elaboración de informes que se remitirán anualmente a los centros. Como resultado, hay una nueva versión del procedimiento de [Gestión de Quejas y Sugerencias | UAM](#). Cabe destacar que el plazo máximo de respuesta a una queja o sugerencia es de 15 días hábiles. La tramitación de una queja o sugerencia se realiza, habitualmente, a través de la sede electrónica de la UAM (<https://sede.uam.es/sede/quejasysugerencias>). Para facilitar la posible tramitación de quejas y sugerencias por estudiantes extranjeros, el procedimiento

también se ha especificado en inglés

<https://sede.uam.es/sede/quejasysugerencias?language=en>

Esto se complementa con el análisis y la realización de estadísticas de todas las solicitudes realizadas en la Facultad a través de Gestión de Alumnos y que se incluyen en los Informes anuales de los títulos.

## 2. ACCIONES DE MEJORA NUEVAS

- *Prácticas en empresas y concentración del calendario académico.* Los estudiantes pueden cursar la asignatura optativa de Prácticas en empresas, cuyo periodo se puede ampliar mediante prácticas extracurriculares hasta alcanzar un total de seis meses, duración que coincide con la solicitada habitualmente por las empresas colaboradoras. Hasta ahora, las clases del máster finalizaban en marzo, lo que hacía que el periodo de seis meses de prácticas (abril-septiembre) implicara que algunos estudiantes tuvieran que posponer la defensa del TFM a la convocatoria extraordinaria de septiembre para poder completar dicho periodo. Con el fin de solventar esta situación y facilitar que los estudiantes puedan defender su TFM en la convocatoria ordinaria, se ha optado por concentrar el calendario académico, impartiendo algunas sesiones en horario de tarde y adelantando la finalización del periodo docente en aula al mes de febrero.
- *Solapamiento entre asignaturas optativas.* Para lograr un calendario más compacto, las asignaturas optativas se habían organizado en formato de “parrilla” con combinaciones predefinidas según el perfil del estudiante. Sin embargo, este formato no ha sido bien valorado en las encuestas de satisfacción. Por ello, se está revisando el modelo de organización de la optatividad, con el objetivo de ofrecer una distribución más flexible y mejor percibida por el alumnado, sin que ello suponga un alargamiento del calendario académico.
- *Calendario académico integrado en Outlook.* El calendario interactivo previamente diseñado en Google Calendar generaba incompatibilidades con algunas cuentas institucionales. Para mejorar la accesibilidad y la integración con las herramientas corporativas, se ha optado por diseñar y distribuir el calendario académico mediante Outlook, garantizando así su sincronización con las agendas institucionales del profesorado y del estudiantado.
- *Mejora en la realización y seguimiento del TFM.* Se detectaron diversas incidencias en el desarrollo del Trabajo Fin de Máster, tales como un seguimiento insuficiente por parte de algunos tutores, entregas tardías o dudas sobre la autoría de ciertos trabajos. Ante ello, la

coordinación del máster ha elaborado un documento de instrucciones y normas para la realización del TFM, dirigido tanto a estudiantes como a tutores.

Este documento establece:

- El protocolo para la elección de tema y tutor,
  - un calendario de hitos y entregas parciales,
  - la vinculación del TFM con la asignatura Competencias para la realización de proyectos, en la cual se reservarán sesiones específicas para la presentación y seguimiento de las propuestas de TFM.
- 
- *Financiación de bases de datos para TFM con datos reales.* Con el objetivo de fomentar la investigación empírica, se ha reservado una partida presupuestaria destinada a financiar la obtención de datos mediante la plataforma Prolific. Los estudiantes interesados deberán presentar una solicitud junto con su propuesta de investigación. A cambio, se comprometen a ceder la base de datos una vez defendido el TFM, para que pueda ser utilizada por otros estudiantes o por el profesorado, en el marco de los principios de Ciencia Abierta y reutilización de datos.
  - *Diseño de grupos de trabajo colaborativos y diversos.* Para fomentar la cooperación, la integración y el sentido de pertenencia, la coordinación del máster establecerá grupos de trabajo de cuatro personas en las asignaturas del Módulo 1. Los grupos se configurarán atendiendo a criterios de diversidad en la formación de acceso (de modo que confluyan estudiantes de distintas disciplinas) y procurando mantener la paridad de género. Asimismo, se establecerán mecanismos de resolución de conflictos internos, permitiendo la reconfiguración de grupos o la posibilidad de realizar trabajos de manera individual en casos justificados.
  - *Accesibilidad de contenidos y materiales para estudiantes con diversidad funcional.* Se están desarrollando protocolos de accesibilidad para los materiales docentes, de manera que todos los estudiantes puedan acceder plenamente a los contenidos. Los profesores revisan sus materiales en Moodle y sus presentaciones en el aula para garantizar que los gráficos e imágenes vayan acompañados de descripciones textuales o audios explicativos, siguiendo las recomendaciones de accesibilidad universal en el ámbito educativo.
  - *Coordinación vertical y horizontal.* Con el fin de atender a las recomendaciones del panel de acreditación del máster, y mejorar el aporte de evidencias sobre la coordinación vertical y horizontal docente, se establece la necesidad de recoger la información de las reuniones mantenidas con estudiantes, con el profesor y con la coordinación en un acta de trabajo.

- *Inserción laboral y relación con empleadores.* Con el fin de atender a las sugerencias del panel de acreditación del máster que sugería ampliar información pública sobre prácticas e inserción laboral, se incluye información más detallada en la web del máster sobre las salidas profesiones de los egresados.

### 3. ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS SOBRE LAS QUE ES NECESARIO SEGUIR REFLEXIONANADO

Estas líneas de trabajo permanecen abiertas como aspectos fundamentales de la UAM y de la Facultad, que trabajan especialmente en incrementar los medios disponibles para su cumplimentación:

**Encuestas:** se incentiva y estimula la recogida de información sobre la satisfacción de los implicados en el máster. Además, se amplía la recogida de información entre otros grupos de interés del título, como es el PTGAS o los empleadores, como se ha puesto de manifiesto en este curso académico. Además, se trabaja en recoger información cuantitativa de otras cuestiones relevantes para el título, como son las actividades complementarias.

- **Encuestas (participación):** la UAM ha trabajado especialmente en incrementar los medios disponibles para su cumplimentación (SIGMA, Moodle, App de móvil, ...) y en la difusión de las campañas a través de emails, cartelería, boletín semanal, ... Es especialmente relevante la implicación de la coordinación del título y del equipo docente para impulsar la participación entre el estudiantado.
- **Encuestas (ámbito):** Se ha seguido trabajando en conocer la satisfacción del estudiantado de **movilidad** en colaboración con el vicedecano de RRII: la movilidad outgoing es altamente valorada por los estudiantes, especialmente en: (1) Experiencia personal, (2) Infraestructura destino y (3) Acogida social y docente. Los estudiantes incoming también tienen una experiencia globalmente satisfactoria en la facultad, siendo especialmente valoradas la coordinación, la atención institucional y el desarrollo personal.

En lo que respecta a las encuestas a **egresados**, las nuevas medidas de seguridad para evitar ataques informáticos hacían más complicado la respuesta a las encuestas distribuidas por emails, puesto que su funcionamiento estaba sujeto a múltiples requisitos y autenticaciones. Por ese motivo se volvió a solicitar su cumplimentación voluntaria cuando los egresados acuden a recoger el título. Esto se hace con nuevas herramientas informáticas puestas en el mostrador de Gestión de Alumnos y con la colaboración del PTGAS de esta oficina. De este modo se complementaron los datos obtenidos por el Observatorio de Empleabilidad de la UAM.

Respecto a la encuesta al PTGAS, se realiza cada dos cursos académicos, por lo que se enviará su enlace por email el próximo curso 2025-26. Anualmente se mantienen encuentros entre el PTGAS del centro y el equipo decanal para poder comentar el desarrollo del curso y recibir sus sugerencias de mejora.

**Actualización de la página web del máster:** Durante el curso 2024-25 se han adaptado los contenidos de la página web del máster a la nueva estructura institucional diseñada por la UAM, en el marco del proceso de homogeneización de las páginas web de las distintas titulaciones, con el objetivo de ofrecer información más accesible, intuitiva y actualizada. La coordinación del máster colaboró activamente con los responsables del proyecto para mejorar los contenidos relativos al máster. Esta página web distingue entre:

- Información del máster, que recoge toda la información oficial sobre el título y es el Centro de Estudios de Posgrado el encargado de su actualización.
- Información práctica para estudiantes, donde se encuentran las guías docentes, el calendario académico, el profesorado, etc. y que actualiza el centro.
- Otra información de interés, que conduce a la web del departamento responsable del título y donde se puede encontrar información adicional. Actualiza el PTGAS del departamento.

A partir de ahora, la coordinación del máster, con el apoyo de la gestora del máster y de la unidad responsable de la página web, seguirá trabajando en el mantenimiento y actualización periódica de la información, garantizando que los enlaces y documentos estén siempre actualizados. De este modo, la actualización de la información pasa a considerarse una acción protocolizada y consolidada como buena práctica.

La acción de mejora se mantiene abierta para vigilar si la actualización de documentación y enlaces se mantiene activa año tras año.