

RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME FINAL

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4316310
Denominación Título:	Máster Universitario en Marketing
Universidad responsable:	Universidad Europea de Madrid
Universidades participantes:	-
Centro en el que se imparte:	Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación
Nº de créditos:	60
Idioma:	Español
Modalidad:	

MIEMBROS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Presidente/a del Pleno:	Federico Morán Abad
Experto/a externo/a:	Rosa de Couto Gálvez
Vocal estudiante:	Maite Blanco Lococo
Presidente/a Comité Artes y Humanidades:	Javier de Navascues Martín
Presidente/a Comité Ciencias:	Celso Rodríguez Fernández
Presidente/a Comité Ciencias de la Salud:	Vicente Soriano Vázquez
Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 1:	Eduardo Garcia Jimenez
Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 2:	Leonor González Menorca
Presidente/a Comité Ingeniería y Arquitectura:	Enrique Masgrau Gómez
Presidente/a Comité de Evaluación y Acreditación de Doctorado:	Susana Rodríguez Escanciano
Secretario/a:	Oscar Vadillo Muñoz

Conforme a lo establecido en el artículo 27bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, la Fundación para el Conocimiento madrimasd ha procedido a evaluar la propuesta de acreditación del plan de estudios del título universitario oficial arriba referenciado cuya solicitud fue presentada en virtud de la Orden 2934/2015, de 23 de septiembre, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se establecen los plazos para solicitar la renovación de la acreditación en el año 2016 de los títulos oficiales de Grado y Máster en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices establecidos en la *Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster* de la Fundación y teniendo en cuenta la evaluación externa realizada por el Panel de expertos que ha visitado la universidad y el Informe provisional emitido por el Comité de rama.

VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de veinte días para la presentación de alegaciones al Informe provisional y considerando la información disponible del título incluida en el dossier de acreditación y el Plan de Mejora presentado por la universidad o, en su caso, las modificaciones que debe asumir, este Comité de Evaluación y Acreditación emite el siguiente Informe final de renovación de la acreditación en términos de **FAVORABLE**. Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

Sin embargo, este título está sometido a un especial seguimiento: la universidad, en el plazo máximo de un año, a contar desde la fecha de efecto de renovación de acreditación (resolución del Consejo de Universidades) que aparece en el RUCT, remitirá un informe con las evidencias que justifiquen el cumplimiento del Plan de Mejora o de haber asumido las modificaciones indicadas, lo que será evaluado por la Fundación. En caso de que, tras el seguimiento de la implantación de dicho Plan, no se cumpla con lo que en él se especifica, la Fundación informará al Consejo de Universidades. Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1.:

D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

El Máster Universitario en Marketing por la Universidad Europea de Madrid recibió informe positivo de verificación el 06/06/2017, comenzando su impartición en el curso 2017/18. Posteriormente, la memoria se modificó (28/04/2020). El Título está verificado para su impartición en las modalidades presencial y a distancia, en lengua castellana, aunque en el curso 2019/20 sólo se ha desarrollado en modalidad presencial.

Asimismo, se realizó un seguimiento sobre el título, con fecha 13/12/2019, en el que se indicaban recomendaciones relativas a la coherencia del perfil de ingreso y la posibilidad de realizar complementos de formación, los problemas con la adecuación de las prácticas externas, y la necesidad de datos sobre la evaluación del aprendizaje. Las modificaciones del título introducidas en 2020 trataron de subsanar estas cuestiones.

La estructura del programa y el plan de estudios del Título responde a lo establecido en la Memoria de Verificación. Las competencias generales y transversales contenidas en la memoria de verificación se incluyen en la web. La estructura de 12 competencias específicas que aparecen en la web se corresponde con la propuesta en la Memoria de Verificación (2020) y las contenidas en las guías docentes.

En términos generales, los contenidos y actividades formativas de las materias se corresponden con las recogidas en la Memoria de Verificación. Sin embargo, las ponderaciones de los sistemas de evaluación no coinciden. Además, algunas de las guías no coinciden con las disponibles en la web del título en relación con las actividades formativas y el sistema de evaluación. Asimismo, en el caso de las guías disponibles en la web, en varias de estas guías no se especifica el periodo de impartición.

El Título dispone de prácticas externas obligatorias, coordinadas por la directora del programa y el Coordinador del Módulo de Prácticas y organizadas a través del servicio de Prácticas Profesionales. Las prácticas externas pueden ser ofertadas por la Universidad o propuestas por el estudiante, realizándose un convenio con la empresa según el modelo establecido por la Universidad. Se dispone también de un modelo de memoria de prácticas para el estudiante.

Sin embargo, no ha quedado acreditado que exista un proyecto docente a realizar por el estudiante durante las prácticas externas, ni hay información sobre las empresas disponibles para la realización de prácticas por parte de los alumnos, más allá del modelo de convenio para formalizar la colaboración entre la empresa y la UEM. En la web tampoco se incluye un listado de

empresas con las que se ha firmado algún tipo de convenio. Con esta información no es posible confirmar si la oferta de prácticas cubre adecuadamente la demanda.

En lo que respecta al reconocimiento de créditos, la normativa aplicable está publicada en la web, accediendo a través de la sección de Calidad, y recoge la normativa general de la UEM. En el curso base para la evaluación, se tramitaron 7 expedientes de reconocimiento de créditos, todos ellos por experiencia profesional (asignatura de destino: Prácticas profesionales, 6 ECTS).

Para la coordinación del Título, se cuenta con diversas figuras, pero no quedan claras las tareas y responsabilidades de cada una en relación con el título. Así, la coordinación vertical se realiza, fundamentalmente, a través de los claustros del máster, tanto de directores de programa como de profesores, y de las reuniones de la Comisión de Calidad del título (CCT). En relación con la CCT, se evidencian tres reuniones en el curso 2019-20. Una reunión inicial ordinaria (21/11/2019), una segunda reunión extraordinaria a consecuencia de la situación sanitaria sobrevenida (30/04/2020) y una tercera reunión ordinaria final (24/06/2020).

En relación con el desarrollo de los procesos de coordinación, la única referencia que se aporta es una presentación correspondiente a una reunión del claustro del programa al inicio del curso 2019-20, de la que no existe ni acta ni se indican fecha o asistentes. No se dispone tampoco de actas de celebración de reuniones de coordinación que evidencien su desarrollo, los temas tratados y acuerdos.

En cuanto a la coordinación horizontal, se evidencia la realización de una reunión por cada módulo y curso a la que asisten los profesores de dicho módulo (dos o tres dependiendo del módulo) y dos técnicos en representación de la UEM. Esta reunión tiene por objetivo la distribución de contenidos y horas, metodologías docentes innovadoras a implementar en la asignatura, entre otros aspectos.

Por otra parte, existe un procedimiento de elección de delegado de curso, el cual participa representando al alumnado del programa en las reuniones de la Comisión de Calidad del Título. También se evidencia una reunión virtual entre la coordinación del Máster y los alumnos del programa (2/04/2020) en la que se trataron aspectos relativos a la organización del programa en la nueva situación sanitaria extraordinaria.

No queda claro que exista un procedimiento sistemático de coordinación vertical del título, en donde se los profesores puedan coordinarse a efectos de identificar solapamiento de contenidos, racionalizar la carga de trabajo del alumno, o la secuenciación entre actividades y contenidos. En particular, se echa en falta una formalización del proceso de revisión de guías docentes.

Además, no hay evidencias de la coordinación del tutor académico y profesional en cuanto a las prácticas profesionales.

El número de plazas ofertadas fue progresivo desde la implantación del título coincidiendo con los valores incluidos en la memoria (25 plazas el primer año de impartición y 40 plazas en los años sucesivos). El número de alumnos de nuevo ingreso ha estado siempre por debajo de las plazas ofertadas. En el primer año de implantación (curso 2017-18), hubo 14 alumnos (todos a tiempo completo), en el curso 2018-19, 34 alumnos y en el curso 2019-20, hubo 27 alumnos de nuevo ingreso (tasa de cobertura: 67.5 %).

En la admisión, a partir de las evidencias presentadas (24 rúbricas de evaluación, incluyendo entrevista con al alumno), se valoran el expediente académico del alumno, su experiencia y su motivación, expectativas, conocimientos, proyección futura, compromiso, etc. Para valorar estos aspectos se realiza una entrevista personal, en la mayoría de los casos telefónica. No hay constancia de que se realicen pruebas de competencias como sí se recoge en la Memoria de Verificación. Los requisitos de admisión son públicos, aunque la información que se publica es confusa y no refleja fielmente la normativa general aplicable. El perfil de ingreso, en coherencia con la memoria, es abierto en cuanto a titulaciones de acceso, siendo el máster recomendado para cualquier graduado con "inquietudes profesionales dirigidas hacia el campo de los negocios y la comunicación". Las evidencias presentadas indican que hay alumnos admitidos al programa con estudios muy diversos y no relacionados con el ámbito de la empresa o el marketing (por ejemplo, diseño de joyas, odontología o filología española). Si bien el máster no cuenta con complementos formativos, para paliar los posibles problemas derivados de esta heterogeneidad y reforzar la base de conocimientos relacionados con el título, en la modificación de la Memoria de Verificación aprobada en abril de 2020, la universidad estableció la necesidad de que estudiantes procedentes de ciertos ámbitos de conocimiento cursen la materia "Introducción al marketing" como complemento formativo.

Por otra parte, en las rúbricas de admisión que se evidencian, se pone de manifiesto la carencia de conocimientos de español de algún alumno (por debajo del nivel B1 certificado) que ha sido considerado Apto para cursar los estudios. Asimismo, en el informe de autoevaluación se indica que los alumnos no nativos deben realizar una prueba para acreditar que tienen un nivel mínimo B2. De estos alumnos, en el curso 2019-20, dos fueron calificados como Aptos pero condicionados a realizar un curso de apoyo, un alumno aparece calificado como No apto y otro alumno aparece como pendiente de realizar prueba presencial. Se detecta que hay alumnos cuya lengua nativa no es el castellano, no constatándose que se esté exigiendo un nivel mínimo para cursar el programa. En las audiencias se constató que este aspecto no generaba problemas para el desarrollo del programa. Por otra parte, en la modificación de la Memoria de Verificación aprobada en 2020, se incorporó el requisito de certificar un nivel B2 en español para poder cursar el programa.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

La información relativa al título está accesible en castellano en la web de la Universidad, conteniendo información general sobre el título, su denominación y distribución de créditos, idioma, centro y lugar de impartición, competencias del título, el plan de estudios, acceso a las guías docentes, claustro de profesores, salidas profesionales, información sobre el sistema de calidad, servicios disponibles para el estudiante. La información sobre las normativas de permanencia y reconocimiento de créditos están dentro de un apartado sobre normativa de la universidad. Las guías docentes disponibles en la web corresponden al curso 2018/19. La información disponible sobre el TFM se circunscribe a la guía docente.

La información sobre la admisión se centra en los datos de contacto y la documentación a presentar, aunque no se especifican los criterios de valoración ni la posibilidad de cursar complementos de formación. Asimismo, aunque hay un acceso a los horarios de varias titulaciones, los del título no se encuentran disponibles.

Se incluye una lista de 13 profesores, así como el director del programa, con un breve currículum de su experiencia académica y profesional.

En el apartado de Calidad, se proporciona acceso al Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), normativa de la Universidad, composición de la Comisión de Calidad del Título (CCT), información sobre mejoras realizadas en la gestión del título, enlace al RUTC, y algunos indicadores de resultados del título.

También hay un acceso al Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones del título.

Respecto a la información oficial sobre el título, están disponibles los informes de verificación original del título y el de seguimiento. No se incluye, sin embargo, la modificación realizada en 2020 ni la memoria del título, original o modificada.

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

La Universidad posee un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) común para el conjunto de la Universidad.

La Comisión de Calidad del Título es el órgano responsable de la gestión de los procesos de aseguramiento de la calidad del título. La composición de la comisión se detalla en la web del título. Se han celebrado dos reuniones en el curso 2019-20, una a principios del curso y la segunda al final del mismo. En esta última se abordaron diversas acciones de mejora y analizaron las quejas recibidas de los alumnos.

Del análisis de los temas abordados en la Comisión se emite un plan de acciones de mejora. Sin embargo, este último está incompleto, ya que no incorpora todos los problemas identificados. Tampoco hay una identificación de puntos fuertes.

Se elabora una memoria sobre la gestión de la calidad de la universidad, aunque ésta revela un análisis limitado de la información recibida del SGIC basada en los indicadores de seguimiento y los resultados de las encuestas del título. Además, si bien se considera adecuada la estructura de la citada memoria - (i) implantación y seguimiento de la calidad de los títulos, (ii) gestión de calidad (comisiones de calidad y planes de mejora), (iii) medición y análisis, (iv) acreditaciones y reconocimientos, y (v) otras actividades-, no se aprecia un completo análisis de los indicadores del programa, aspecto necesario para garantizar que el SGIC cumple su función de dotar de indicadores medibles para la toma de decisiones informada.

No constan tampoco planes de actuación tras al análisis de las encuestas (por ejemplo, no se menciona una desviación en las encuestas de satisfacción de los alumnos con los profesores respecto a uno de los docentes).

Por otro lado, no consta que se realizaran encuestas con los alumnos en el segundo semestre del curso, por razones que se justifican en la situación extraordinaria que generó la pandemia, aunque sí se llevó a cabo una encuesta de satisfacción relacionada con las medidas de adaptación al confinamiento incorporadas por la Universidad (con 5 preguntas al respecto), tanto a alumnos como a profesores.

Finalmente, el sistema de recogida de información se complementa con el sistema de quejas y reclamaciones. En la web del

título se presenta dentro del SGIC un enlace para formular quejas, sugerencias o felicitaciones, para cuyo acceso hay que identificarse individualmente. En el curso académico de referencia, a nivel de Universidad, se recibieron tres quejas que fueron solucionadas.

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

El título consta de 28 profesores, de los cuales 18 son doctores (64%) y 3 están acreditados (16,7%). Asimismo, se indica que el 54% son profesores internos. Ello se encuentra, por tanto, por debajo de los porcentajes exigidos por la normativa en lo que se refiere al porcentaje de doctores que debe haber en una titulación de máster (70%), según el RD 420/2015 de 29 de mayo. Por otro lado, sólo 3 profesores doctores están acreditados (16,7%).

El porcentaje de profesores con dedicación a tiempo parcial es del 22,6%, encargándose de impartir el 45,5% de los créditos, lo que, si bien puede considerarse por el carácter profesional de dicho profesorado, no ofrece la suficiente estabilidad.

Por otro lado, no se ha podido acreditar ni la categoría profesional del profesorado ni sus CVs, con lo que no se puede comprobar el nivel académico e investigador del profesorado ni la propuesta de personal académico prevista en la memoria de verificación para acreditar este aspecto, de acuerdo con el Convenio colectivo nacional de universidades privadas.

En relación con la evaluación de la actividad docente del profesorado, la universidad no tiene implantado el programa DOCENTIA como programa de evaluación. En las audiencias se ha afirmado que la universidad tiene intención de implantarlo en un futuro próximo. Para evaluar al profesorado, se realiza una encuesta de evaluación de la calidad de la actividad docente y la coordinación docente. Para ello, se adjuntan los resultados de la encuesta realizada en el Centro en el curso 2018/19. La encuesta se realizó sobre 44 profesores, aunque no se dispone de la ficha técnica. Las dimensiones incluidas son: (i) el programa formativo, (ii) el proceso formativo, (iii) la calidad docente, (iv) el plan de formación, (v) los recursos materiales y servicios, (vi) la satisfacción global y (vii) la satisfacción con la titulación. Los valores son todos superiores a 3 sobre 5, con una satisfacción global media con la titulación donde se imparte la mayor parte de la docencia de 4,03.

No se ha aportado tampoco información sobre la experiencia investigadora del profesorado (número de sexenios y/o CV). En la web del título, bajo la sección de Claustro, se incluyen 12 profesores, todos ellos con un perfil profesional especializado en el ámbito del máster. Sin embargo, la información sobre el profesorado es muy escueta y no es homogénea. No incluye referencias a su actividad investigadora, a pesar de ser todos profesores doctores. Con esta información, no es posible valorar si la experiencia investigadora del profesorado es adecuada.

En consecuencia, y aunque el PDI de la titulación es suficiente, teniendo en cuenta las características del título y el número de estudiantes matriculados; se han detectado áreas de mejora, como es contar con más docentes acreditados y además de ampliar la producción científica del Claustro.

En cuanto a la satisfacción del alumnado con sus profesores, se aporta como evidencia el resultado de una encuesta en la que se han valorado 11 profesores. Las puntuaciones de todos ellos (no se aporta tasa de respuesta) son en general muy positivas. Los alumnos consideran que el profesorado domina el módulo o materia que imparte (puntuaciones entre 4.1 y 4.8 sobre 5) y consideran que las metodologías docentes empleadas facilitan el aprendizaje (puntuaciones entre 3.2 y 4.8). Los estudiantes consideran que el profesorado integra elementos del mundo profesional en el módulo o materia (media: 4.4) y que realiza un enfoque internacional en su asignatura (media: 4.2). Los alumnos valoran la claridad de las explicaciones (media: 4.3) y la valoración global del profesorado es positiva (media: 4.3).

Para impulsar el desarrollo del PDI, se dispone de un plan de formación del docente con un conjunto de cursos de formación recogidos en un catálogo. El profesorado ha seguido un total de 70 acciones formativas a lo largo del curso 2019/20.

Es destacable la puesta en práctica en 2020 de un Plan de Acreditación por parte de la universidad orientado a asesorar y apoyar al profesorado a la hora de acreditarse como Profesor Ayudante Doctor. Esta propuesta incluye un plan de desarrollo de la carrera investigadora con actividades de formación, mentoring, dirección de tesis y proyectos, certificación de méritos, etc. También se incluye un Plan de retención de talento investigador y un plan de contratación.

Respecto a los compromisos establecidos en la memoria, en la Memoria de Verificación se recogía un claustro de 18 profesores para impartir el título, de los cuales 14 eran doctores (77.7%) y del profesorado doctor, 4 estaban acreditados (28.6%). Sin

embargo, no se mantienen los compromisos establecidos en la memoria respecto al perfil del profesorado doctor y acreditado.

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

EL PERSONAL DE APOYO, LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS Y COMPETENCIAS A ADQUIRIR POR LOS MISMOS.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Para la organización y desarrollo del título se cuenta con varias figuras como son el director del programa, el director del área de posgrado, el coordinador académico de posgrado, el asistente de programa online, el coordinador de prácticas, el tutor académico, los tutores de TFM y los coordinadores de módulo. Por lo tanto, se infiere que este es adecuado y suficiente teniendo en cuenta las características del título.

Los programas y acciones de apoyo y orientación académica de los estudiantes son adecuados. Respecto a los programas y acciones de apoyo y orientación profesional de los estudiantes, estos se canalizan a través del Departamento de Carreras Profesionales y Alumni. Este departamento ofrece a los estudiantes servicios de orientación académica, mejora en las prácticas, servicios de empleo y networking profesional.

No hay datos sobre satisfacción de los estudiantes con los servicios que proporciona la universidad. No consta la participación de alumnos o profesores en programas de movilidad a pesar de se mencione al coordinador de movilidad internacional. Se señala que los alumnos tienen un viaje anual previsto a IBM, Bucarest pero no aparece valorado en las encuestas ni consta acreditada su realización. Así, la web del programa no incluye información o enlace a la información sobre la oferta de programas de movilidad de la universidad.

Las instalaciones de la Universidad para la impartición del título se encuentran en el Campus de Villaviciosa de Odón, de manera principal, y en el Campus de Alcobendas. Los servicios de la universidad para orientación académica, profesional y movilidad se organizan en torno al Departamento de Atención al estudiante, la Unidad de atención a la diversidad, el Departamento de Carreras Profesionales y Alumni, la Defensora Universitaria, Biblioteca y el Departamento de idiomas y movilidad internacional. Las instalaciones y espacios son adecuados para atender correctamente las necesidades docentes del título, teniendo en cuenta el tamaño del grupo y las actividades formativas propuestas y destacando la Biblioteca CRAI Dulce Chacón como centro integral presencial y virtual de recursos para el aprendizaje.

El título se imparte en modalidad presencial, pero cuenta con el Campus Virtual sobre la plataforma tecnológica digital Blackboard Learn como apoyo al título y que debido al COVID-19 se ha utilizado de forma más intensa.

La gestión del campus virtual es competencia del Departamento TIC. Esta plataforma, de amplia implantación nacional e internacional, permite trasladar la formación a un formato e-presencial, garantizando la interacción entre docentes y estudiantes y entre los propios estudiantes. El Campus Virtual ha permitido durante el periodo de pandemia la impartición de formación, atendiendo tanto al alumnado como al profesorado en las dudas sobre el campus virtual, etc. (tal como se pone de manifiesto en el autoinforme). La encuesta realizada a los estudiantes en relación con la adaptación ante el COVID (respondida por 11 estudiantes) muestra la satisfacción con la funcionalidad de la plataforma virtual (campus virtual) para responder a las necesidades de aprendizaje. Ésta se situó en 2,45 sobre 5, alcanzando, en la encuesta realizada al profesorado, un valor de 4,18 sobre 5.

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

La información sobre actividades formativas, metodologías docentes, sistemas de evaluación y referencias bibliográficas está

disponible en las guías docentes del Título. Éstas incorporan sistemas de evaluación homogéneos que son coherentes con la memoria verificada. Todas las asignaturas excepto el TFM y las prácticas incluyen una evaluación continua y culminan con una prueba final de conocimientos, que supone el 50% de la calificación final.

Las guías se adaptan de forma específica a cada asignatura para facilitar la adquisición de competencias basadas en la clase magistral, el método del caso y al aprendizaje cooperativo. En concreto, se aplican un conjunto de actividades formativas que van desde las clases magistrales, los trabajos dirigidos, los debates, coloquios y participación oral, los seminarios y foros o el trabajo autónomo a través de investigación bibliográfica.

Los resultados académicos muestran que el 100% de los estudiantes han aprobado en primera matrícula, siendo la calificación más frecuente la de notable, seguida por sobresaliente y finalmente aprobado. En el caso del Trabajo Fin de Máster, el 74,07% de los estudiantes obtuvo un notable, el 11,11% un Sobresaliente y el 14,81% un aprobado. De acuerdo con el informe de autoevaluación, la nota media de egreso del año 2019 ha sido de 8.09, observándose una tendencia creciente en los últimos tres años (8.01 en 2018 y 7.8 en 2017).

Durante los meses de pandemia (marzo-junio 2020), se adaptó la docencia (pasó a ser online), al igual que los exámenes (también se realizaron online) y las prácticas curriculares (se alargó su periodo de realización permitiendo llevar a cabo actividades complementarias). Las actividades formativas y las metodologías permiten la adquisición de los resultados previstos a grandes rasgos, pero cabe destacar la inconformidad del alumnado hacia las clases online durante la pandemia. A pesar de ello, se tiene en cuenta que la universidad ha intervenido en la resolución del problema.

En cuanto a las prácticas externas curriculares (6 ECTS, 150 horas), son de carácter obligatorio y los alumnos las cursan en el tercer trimestre del curso. La calificación refleja lo recogido en la Memoria de Verificación y corresponde al tutor interno o académico realizarla sobre la base de la memoria de prácticas elaborada por el alumno (40%-50%) y al tutor externo o profesional (50%-60%). A este respecto, debe establecerse un peso específico para cada actividad evaluable y no un rango. En el IA, se indica que el peso de la memoria de prácticas es del 40% y el informe del tutor, del 60%.

Existe una rúbrica detallada tanto para la evaluación del desempeño del alumno en prácticas por parte del tutor profesional, como para la evaluación de la memoria de prácticas por parte del tutor académico. En cuanto al procedimiento para la asignación de las prácticas externas, de acuerdo con la GD, el alumno realiza una propuesta por escrito a la dirección del máster expresando sus intereses y adjuntando su CV y una carta de motivación. A partir de ahí, desde el programa se procede a la búsqueda de una práctica profesional para cada alumno.

En el curso 2019-20 cursaron la materia de Prácticas profesionales 19 alumnos, obteniendo una tasa de éxito y de rendimiento del 100%. El 94.7% de los alumnos matriculados obtuvo la calificación de Notable o Sobresaliente. La información sobre el procedimiento de asignación de prácticas, desarrollo de las mismas y elaboración de la memoria final es muy completa. Además de prácticas curriculares, los alumnos pueden realizar también prácticas extracurriculares. La satisfacción con las prácticas externas en el curso 2018/19 fue de 3,8/5.

Respecto al TFM, en coherencia con la memoria, consiste en la realización de un Plan de marketing y comunicación, se lleva a cabo en grupos de hasta cinco alumnos y se gestiona mediante un sistema de entregas parciales. Las pautas y directrices para la realización del TFM se contienen en la guía docente, en la que se describen las actividades formativas implicadas en la realización del TFM. La estructura recomendada se ajusta a un enfoque de dirección de marketing, lo cual puede ser limitante para un máster que tiene unas competencias más amplias vinculadas al TFM (por ejemplo, CE08, CE09, CE10 o CE11) y que contemplan una amplia diversidad de salidas profesionales de marketing. De acuerdo con la GD, una vez el estudiante decide el grupo de alumnos con los que trabajar (grupos de 5 alumnos), estos acuerdan las ideas que quieren poner en práctica a través del plan de marketing y las elevan al director del programa, que es quien les entrega un informe con la evaluación de la idea más innovadora y viable. En ese momento, se les asigna también un tutor del trabajo. El TFM, una vez cuente con la autorización del tutor (apto/no apto), es defendido públicamente ante un tribunal integrado por profesores del máster.

El sistema de evaluación del TFM es coherente con el recogido en la Memoria de Verificación. De acuerdo con la GD, el trabajo escrito supone el 50% de la nota final, la presentación en grupo ante tribunal, el 25% y la presentación y defensa individual, el 25% restante. Existe una rúbrica detallada para la calificación por parte del tutor del trabajo como apto/no apto y también para la evaluación por parte del tribunal. Todos los alumnos matriculados en el curso 2019-20 superaron la asignatura, obteniendo el 74.1% la calificación de notable, el 11%, sobresaliente; y el 14.8%, aprobado. La satisfacción con el TFM en el curso 2018/19 fue de 3/5.

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL PROGRAMA FORMATIVO SON CONGRUENTES CON EL DISEÑO, LA GESTIÓN Y LOS RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL TÍTULO Y SATISFACEN LAS DEMANDAS SOCIALES DE SU ENTORNO.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se

indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

La tasa de rendimiento para el curso 2019/20, así como de los dos anteriores, se situó en el 100%, igual que tasa de éxito y de evaluación. La tasa de graduación del curso 2019/20 fue del 82,8%, la del curso 2018/19 del 100% y la del curso 2017/18 del 75%. La tasa de eficiencia en los tres cursos académicos se situó en el 100%. La tasa de abandono que se proporciona corresponde al curso 2017/18 y fue del 10%. La tasa de cobertura del título se sitúa próxima al 50%, con 12 estudiantes matriculados en el curso 2017/18, 19 en el curso 2018/19 y 29 en el curso 2019/20.

Por un lado, el número de plazas ofertadas desde el segundo año de implantación del título aprobadas en la memoria verificada es de 40. El número de alumnos de nuevo ingreso ha estado siempre por debajo de las plazas ofertadas y aunque mostró una tendencia creciente, se observa un ligero descenso en el último año.

Por otro lado, no se aporta información entre las evidencias de los principales indicadores del título. En el IA y en la web del título, se indica que la Tasa de Eficiencia es del 100% y la tasa de Graduación del 82.8%. Estos datos, de acuerdo con el IA, harían referencia al curso 2018-19. En el curso 2018-19, la tasa de graduación fue del 100% y en el curso 2017-18, del 75%.

Considerando estos valores, la tasa de Graduación se sitúa en el último curso por debajo de la tasa comprometida en la memoria (90%), mientras que la tasa de Eficiencia estaría claramente por encima del valor previsto (90%). Respecto a la tasa de abandono, según el IA, para la cohorte de 2017, se situaría en el 10%, que coincide con el valor comprometido en la memoria.

Los resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes con la labor docente del profesorado (n=11, tasa de respuesta respecto al total de alumnos matriculados: 40.7%), correspondiente a los módulos del primer semestre, del curso académico 2019/20, se sitúan como media entre 3,52/5 y 4,71/5. Los distintos aspectos evaluados tuvieron una puntuación entre 4,22/5 y 4,46/5, e incluían el dominio de la materia, la adecuación de las metodologías, la integración de elementos del mundo profesional, la realización de un enfoque profesional, la claridad para explicar conceptos, el nivel de aprendizaje obtenido, y la valoración global del profesor.

En cuanto a la satisfacción del alumnado con sus profesores, se aporta como evidencia el resultado de una encuesta en la que se han valorado 11 profesores. Las puntuaciones de todos ellos (no se aporta tasa de respuesta) son en general muy positivas. Los alumnos consideran que el profesorado domina el módulo o materia que imparte (puntuaciones entre 4.1 y 4.8 sobre 5) y consideran que las metodologías docentes empleadas facilitan el aprendizaje (puntuaciones entre 3.2 y 4.8). Los estudiantes consideran que el profesorado integra elementos del mundo profesional en el módulo o materia (media: 4.4) y que realiza un enfoque internacional en su asignatura (media: 4.2). Los alumnos valoran la claridad de las explicaciones (media: 4.3) y la valoración global del profesorado es positiva (media: 4.3).

No se dispone de encuesta de satisfacción de los estudiantes con el título en el curso 2019/20, suspendida por la Universidad debido al COVID-19. Tampoco se dispone de datos de satisfacción de los estudiantes con los servicios de la Universidad, entre ellos, el relativo a las prácticas externas. No obstante, como evidencia adicional, se aportan los resultados de la encuesta de satisfacción con el título realizada en el curso 2018/19, cuya valoración media global con el título se situó en 3,2/5. Los aspectos que se midieron se referían a las instalaciones (4,1/5), la agilidad de respuesta a las inquietudes de los estudiantes (3,2/5), el apoyo académico prestado por los profesores (3,8/5), la planificación de las asignaturas (3,2/5), la coordinación de contenidos (3,1/5), o la imagen del Máster en el exterior (2,7/5).

En su lugar, la encuesta realizada entre los estudiantes en relación con la adaptación ante el COVID durante el 2º semestre del curso 2019/20, arrojó una valoración de 2,09/5 con las actividades de enseñanza a distancia utilizadas durante el protocolo de actuación, 2,82/5 para el apoyo académico recibido por parte de profesores y/o coordinadores, 3/5 para la información que ha proporcionado la Universidad ante esta situación y 2,27/5 con la satisfacción global con el protocolo de actuación Covid-19 de la Universidad. En el IA se referencian unos datos de satisfacción del alumnado con el Máster (satisfacción global de 3.8 sobre 5; satisfacción con el profesorado: 4.27; satisfacción con el TFM: 3; satisfacción con las prácticas externas: 3.8). Sin embargo, los resultados de esta encuesta, así como su tasa de respuesta no se aportan como evidencias, con lo cual no se sabe a qué hacen referencia estos datos.

Las encuestas de satisfacción de los egresados, disponibles para los cursos 2017/18 y 2018/19, muestran valores de 4/5 y 4,2/5, respectivamente.

En cuanto a la satisfacción del PAS con el título, se aportan datos para el conjunto del Centro. Se evidencia una encuesta con cuatro indicadores dirigida a todo el PAS de postgrado de la Facultad. En esta encuesta, el indicador con la puntuación más baja (3.3) es el referente a los recursos tecnológicos (servicios informáticos, software, etc.) y la medida en que son adecuados para el buen desarrollo de las titulaciones.

Respecto a la opinión de los empleadores, se evidencia una encuesta (n=10; no se indica tasa de respuesta), que arroja una valoración general positiva de los tutores de alumnos en prácticas (4.2 sobre 5). Estos consideran que la implicación del estudiante en su aprendizaje durante el periodo de prácticas ha sido elevada (4.2 sobre 5), al igual que la preparación del estudiante en comparación con estudiantes de otras universidades (4.17). Los empleadores recomendarían al estudiante de la UEM (4.2) y destacan especialmente la facilidad de contacto y la plataforma de la UE Valua (4.38 y 4, respectivamente). El indicador con la puntuación más baja (3.75) es el referido a la agilidad en la gestión administrativa (trámite de convenio y

anexos).

Respecto a los datos sobre inserción laboral de los alumnos, en el informe de autoevaluación se hace referencia a los resultados de una encuesta telefónica de empleabilidad realizada para los egresados del curso 2018-19 y 2019-20. Esta encuesta no se aporta, sin embargo, como evidencia.

RECOMENDACIONES:

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

- 1.- Se recomienda incluir dentro de la información oficial del título de la web la Memoria del título, incluyendo su modificación de 2020.
- 2.- Se deberían publicar las guías docentes correspondientes al curso en vigor.

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

- 1.- Se recomienda implementar mejoras en el plan de acción de mejoras, tales como la identificación de los puntos fuertes del programa, análisis completo de los problemas detectados, así como incorporar en el plan de mejora información sobre recursos necesarios y temporalización, así como indicadores medibles cuantitativamente que incorporen valores meta/objetivo con el objetivo final de facilitar los procesos de mejora.
- 2.- Se recomienda implementar mejoras en la memoria sobre la gestión de la calidad de la universidad, de manera que el análisis de la información recibida del SGIC sea lo más amplio posible, incluyendo todos los indicadores.
- 3.- Se recomienda implementar planes de actuación tras el análisis de las encuestas de satisfacción.

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

- 1.- Se debería adaptar el claustro del programa a los compromisos asumidos al respecto en la Memoria del programa.
- 2.- Se recomienda incrementar la participación en el claustro de profesores doctores con dedicación.
- 3.- Se recomienda implementar medidas para incrementar la producción científica de los profesores del claustro del programa.
- 4.- Se debería implementar un programa (tipo DOCENTIA) de evaluación de la actividad docente del profesorado.

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 1.- La calificación de las prácticas debería establecerse mediante un porcentaje específico de 40% memoria de prácticas y 60% informe del tutor y no a través de un rango.

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

- 1.- Se recomienda protocolizar la recogida de evidencias sobre los principales indicadores del título, de manera que la información sea completa y homogénea.

MODIFICACIONES NECESARIAS:

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

- 1.- Se deben homogeneizar las guías docentes en cuanto a las actividades formativas y sistemas de evaluación (ponderaciones de los sistemas de evaluación), incluyendo, también, el periodo de impartición de cada asignatura.
- 2.- Se deben implementar medidas para garantizar que las prácticas curriculares se ajustan a lo previsto en la Memoria de Verificación y, en especial, en cuanto a la exigencia de un proyecto docente a realizar por el alumno en prácticas.
- 3.- Se debe incluir, información sobre las empresas en las que pueden realizarse las prácticas curriculares.
- 4.- Se debe implementar un procedimiento sistemático de coordinación vertical del título, en el que los profesores puedan coordinarse a efectos de identificar solapamiento de contenidos, racionalizar la carga de trabajo del alumno, o la secuenciación entre actividades y contenidos y, en especial, para la revisión de las guías docentes.
- 5.- Se debe implementar un procedimiento de coordinación entre el tutor académico y el tutor profesional en cuanto a las prácticas profesionales.
- 6.- Se debe exigir un nivel mínimo de conocimiento de la lengua española en el proceso de admisión a los candidatos a la admisión al programa.

ANÁLISIS DEL PLAN DE MEJORA:

La Universidad Europea de Madrid presenta un Plan de Mejora orientado a subsanar las deficiencias mencionadas en el presente Informe. El plan de mejora está justificado y algunas acciones propuestas ya se han puesto en marcha.

En Madrid, a 01 de febrero de 2022

Fdo.: Federico Morán Abad

El/la Presidente/a del Comité de Evaluación y Acreditación
